
 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR10QLT-01
	Disconformitats ciutadanes	Pàgina: 1 / 5

Índex

1. Objecte	2
2. Abast	2
3. Referències	2
4. Definicions i abreviatures	2
5. Responsabilitats	3
6. Desenvolupament	4
7. Documents i registres derivats	5
8. Annexes	5

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
11	02/02/2022	Incorporació al programa de qualitat eQuality.

	Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognoms:	Claudia Padilla	Ruth Pueyo	Marta Hervás
Signatura:			
Lloc de treball:	Tècnica de Transparència i D.O.	Cap UI Serveis Generals i D.O.	Responsable de Qualitat
Data:	02/02/2022	16/02/2022	24/02/2022

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR10QLT-01
	Disconformitats ciutadanes	Pàgina: 2 / 5

1. Objecte

Establir el procés per gestionar les disconformitats ciutadanes, suggeriments i agraïments rebuts/des a l'Ajuntament per part de la ciutadania.

2. Abast

Aquest procediment és d'aplicació a totes les comunicacions que s'adrecin a l'Ajuntament ja siguin queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments que facin referència als serveis municipals.

Es consideren queixes, reclamacions i suggeriments les comunicacions escrites, telemàtiques o verbals que expressin:

- Queixes, reclamacions amb aspectes vinculats als serveis municipals.
- Idees per a la millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals.

Queden fora de l'abast d'aquest procediment

- Les reclamacions patrimonials.
- Les al·legacions o reclamacions prèvies a la via judicial a resolucions municipals.
- Les denúncies (que s'obrin via gestió d'expedients electrònics (ePac).
- I qualsevol altra reclamació regulada per allò que estableix el procediment administratiu comú.


3. Referències

- Manual de Qualitat de l'Ajuntament de Castelldefels
- Norma UNE –EN ISO 13009:2016
- Norma UNE –EN ISO 9001:2015

4. Definicions i abreviatures

Disconformitats (DC's):

Són totes les queixes, reclamacions o suggeriments rebudes al Ajuntament rebudes per qualsevol de les vies d'entrada destinades per l'Ajuntament a tal efecte.

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR10QLT-01
	Disconformitats ciutadanes	Pàgina: 3 / 5

Reclamació:

Es pot definir com una facultat pública que pot ser exercida per qualsevol ciutadà davant de qualsevol tardança, desatenció o anomalia observada en el funcionament dels serveis administratius. No es requereix en aquest cas cap condició especial en el reclamant, ni requisit ni formalitats en la presentació.

Suggestiment:

És una iniciativa que pot presentar qualsevol persona davant de les oficines i serveis públics per aconseguir la millora en l'organització, en el funcionament o en l'àmbit personal dels serveis administratius. És una comunicació, que té per objectiu la millora dels serveis.

ePAC:

Aplicació informàtica que gestiona els expedients del Procediment Administratiu Comú a l'ajuntament de Castelldefels.

5. Responsabilitats

Grups de Recepció de DC's:

Són les persones que reben la DC i la introdueixen al programa i fan la derivació als gestors de referència.

Personal tècnic de referència (gestors DC's):

Responsables de resoldre i donar resposta a la sol·licitud i fer el seguiment de les mateixes fins a la seva resolució.


Personal Tècnic de la Secció de Serveis Generals i Desenvolupament Organitzatiu:

Personal responsable de la supervisió, definició, i coordinació de l'equip de treball de DC's. Encarregat d'elaborar les estadístiques relacionades que es requereixin.

Responsables de les àrees municipals:

Responen de l'estat de les DC's que es presentaran a les auditories si és necessari. Són els responsables de fer el seguiment i tractament de les DC's de les seves unitats.

Responsable de Transparència:

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR10QLT-01
	Disconformitats ciutadanes	Pàgina: 4 / 5

Anualment elabora un informe general de l'estat de les DC's anual a l'ajuntament. Aquesta informació es troba disponible al portal de transparència de l'ajuntament.

Comitè de Qualitat:

Avalua els serveis i té en compte les queixes i suggeriments rebudes a les unitats certificades i si s'escau proposa o aprova accions correctores.

6. Desenvolupament


6.1. Requisits

La formulació i recepció de la DC es pot realitzar per qualsevol via d'entrada, tal i com estableix la instrucció de disconformitats ciutadanes.

No es requereix cap condició especial per a la presentació de queixes o suggeriments, excepte aquelles dades imprescindibles per poder resoldre la petició formulada o la seva comunicació a l'interessat/da.

6.2. Descripció del procés

1. En el moment de rebre la DC, s'introdueixen les dades en el programa informàtic de DC's per part dels grups de recepció (OAC, Promoció Econòmica, PL, Alcaldia, etc.). El personal que registra la DC la deriva a la Unitat de Gestió corresponent i segons el cas, si és d'interès a alguna altra Unitat es fa un assabentat.
2. La Unitat Gestora és l'encarregada de resoldre la DC i notificar la resposta quan sigui el cas:
 - La Unitat Gestora podrà designar una persona que coordini les DC's, encarregada de supervisar el procés de gestió, resolució, terminis, resposta i arxiu.
 - La Unitat Gestora serà la responsable de resoldre i notificar a la ciutadania la resposta a la seva disconformitat, en un termini màxim de 30 dies, segons determinen les cartes de serveis municipals.
3. La Secció de Serveis Generals i Desenvolupament Organitzatiu (DO) és la responsable de vetllar i garantir la correcta gestió de les DC's, coordinar l'equip de treball de DC's i elaborar els informes i indicadors estadístics que es requereixen.

 Ajuntament de Castelldefels	Procediment	Codi: PR10QLT-01
	Disconformitats ciutadanes	Pàgina: 5 / 5

6.3. Indicadors

- Informe Business Intelligent (BI) amb múltiples indicadors que es poden determinar segons l'interès i les necessitats de la consulta.

7. Documents i registres derivats

7.1. Documents

- IT10QLT-01 Disconformitats Ciutadanes.
- Informe Business Intel·ligent BI.

7.2. Registres

- Aplicatiu informàtic intern Access de DC's i gestor d'expedients electrònics administratius programa de gestió d'expedients (ePAC).
- Informe Business Intel·ligent BI.

8. Annexes

Llista de distribució del present document

Aquest procediment restarà en suport informàtic ubicat a Intranet del servidor de l'Ajuntament i/o al programa de gestió documental de qualitat de l'Ajuntament, per a la seva consulta per part de tot el personal.

El/ La Responsable de Qualitat i/o el propi sistema informàtic notificarà mitjançant missatge de correu electrònic els canvis i noves versions que es puguin realitzar a tot el personal del departament implicat.