



Gestió de les
**consultes, queixes
i suggeriments**
al Departament de Justícia



Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
Gestió de les consultes, queixes i suggeriments al
Departament de Justícia

Qualitat de l'atenció ciutadana en l'àmbit de la justícia
Gener de 2015

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
Comunitat de Qualitat en l'atenció ciutadana

Gener de 2015



Avis legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
<http://justicia.gencat.cat>

Índex

1. Introducció.....	3
2. Objecte i àmbit d'aplicació	6
2.1. Objecte	6
2.2. Àmbit d'aplicació.....	7
3. Anàlisi prèvia de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments i propostes de millora.....	11
4. Unitats responsables de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments.....	13
Les funcions de les unitats responsables de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments	13
5. Canals d'entrada	14
5.1. Presencial.....	14
5.2. Correu postal o fax	15
5.3. Mitjans electrònics	15
5.4. Telèfon.....	16
5.5. Xarxes socials	16
5.6. Mitjans de comunicació	16
6. Procediment de recepció i tramitació de les consultes, queixes i suggeriments	18
6.1. Recepció, registre i tramitació de les consultes, queixes i suggeriments.....	18
6.2. Tramesa a les unitats col·laboradores.....	19
6.3. Circuit genèric de gestió de les consultes, queixes i suggeriments que es reben al Departament de Justícia.....	21
7. Procediment de resposta de les consultes, queixes i suggeriments.....	22
7.1. Criteris de resposta	22
7.2. Terminis de resposta	23
7.3. Redacció de la resposta	24
7.3.1. Llengua.....	25
7.3.2. Criteris de redacció.....	25
7.3.3. Convencions.....	27
7.3.4 Estructura de la resposta.....	28
7.3.5. Fonts de consulta	30
8. Codificació de les consultes, queixes i suggeriments	32
9. Seguiment de les consultes, queixes i suggeriments	33
9.1. Indicadors	33
9.2. Informes.....	34
10. Conclusions.....	35
Apèndix 1. Sistema de codificació de les consultes, queixes i suggeriments	37
Apèndix 2. Criteris de resposta als òrgans institucionals que formulen peticions d'informació en relació amb els serveis prestats pel Departament de Justícia.....	43

Apèndix 3. Formulari Funcions de les unitats responsables de les consultes, queixes i suggeriments.....	44
Apèndix 4. Full de consultes, queixes o suggeriments	48
Bibliografia	49
Autoria.....	50

1. Introducció



La cerca de la qualitat a l'Administració pública té com a objectiu que les administracions siguin més receptives als problemes i interessos de la ciutadania. Tradicionalment, la gestió de qualitat s'ha desenvolupat en l'àmbit de l'empresa i la producció, i l'aplicació dels models empresarials de gestió de qualitat a les organitzacions públiques ha presentat algunes limitacions¹.

Això és així perquè els serveis que presten les organitzacions públiques sovint deriven d'un dret del ciutadà i perquè la lògica competitiva no opera de la mateixa manera en el sector públic que en el privat, ja que en alguns serveis hi ha un monopoli del sector públic. A més, en el sector privat el concepte de *qualitat* és indissoluble del concepte de *client* i és al voltant d'aquest que s'estructuren els processos i procediments de l'organització. En el sector públic, els procediments han d'assolir uns determinats paràmetres de qualitat, però, a més, aquests paràmetres van lligats a la imatge de qualitat d'una determinada política i, en conseqüència, estan directament relacionats amb la qualitat del sistema polític.

Un altre element que s'ha de tenir en compte és que la gestió de qualitat en el sector públic està vinculada amb les polítiques transformadores i modernitzadores de les administracions públiques. La crisi de legitimitat de la cosa pública ha desenvolupat nous models d'Administració de gestió gerencial i d'apropament del ciutadà a l'Administració. En aquest darrer punt trobem un element clau en parlar de gestió de qualitat a l'Administració pública que és l'orientació d'aquesta gestió a les necessitats del ciutadà-client.

Les enquestes de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE) assenyalen que els usuaris esperen de l'Administració el següent: que el sistema administratiu sigui comprensible; que respongui a les seves necessitats; que les seves relacions siguin en condicions accessibles; i que puguin participar més activament en la gestió dels serveis públics².

La gestió de qualitat en el sector públic porta implícita la necessitat de conèixer, escoltar i mesurar periòdicament les necessitats i demandes dels ciutadans per tal de poder-hi

¹ DÍAZ, Antonio: [Sistema municipal de gestión de calidad. La aplicación de los modelos de calidad a la gestión pública.](#)

² GONZÁLEZ BARROSO, Fernando: "La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación"

donar la resposta adequada. Així, doncs, és necessari conèixer les expectatives dels ciutadans per poder adequar-les al servei que ofereix l'Administració i és en aquest punt on entra en joc l'atenció ciutadana.

L'atenció ciutadana forma part de les relacions existents entre les administracions i les persones usuàries. El contacte directe, sigui quin sigui el canal de comunicació que es faci servir, permet que la ciutadania es creï una imatge i una percepció tant del servei rebut com de la institució.

Les consultes, queixes i suggeriments (en endavant CQS) són instruments que, d'una banda, permeten conèixer l'opinió de la ciutadania sobre un servei, en el nostre cas un servei públic i, d'altra banda, ens permeten saber si l'Administració està informant correctament sobre els serveis que ofereix. Així mateix, les CQS no són només una font d'informació, sinó que també constitueixen un mitjà bàsic de participació ciutadana per a qualsevol organització. És a dir, les CQS permeten identificar els punts febles de l'organització, allò que el ciutadà espera del servei i el seu grau de satisfacció.



A partir de la idea que una consulta, una queixa i un suggeriment constitueixen oportunitats de millora per a una organització, a començaments de l'any 2014 un grup d'empleats del Departament de Justícia va decidir constituir una comunitat de pràctica, dins del programa Compartim de gestió del coneixement, que es coordina des del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, amb l'objectiu de posar en comú el coneixement sobre la gestió de qualitat en l'atenció ciutadana que tenen les persones que treballen a diferents unitats del Departament de Justícia.

Per comunitat de pràctica o comunitat d'aprenentatge s'entén una agrupació de persones que s'organitza i s'involucra per constituir un projecte organitzatiu i professional propi, i que aprèn de forma col·laborativa i participativa. La comunitat de pràctica segueix els principis del diàleg, la comunicació i el consens igualitari.

A partir d'aquesta reflexió compartida sobre les pràctiques de les persones que treballen en l'àmbit de l'atenció ciutadana i que participen, en algun moment, en el tràmit de les CQS o en la implementació de millores que se'n deriven, s'ha seguit una metodologia de treball col·laboratiu.

La comunitat de pràctica està integrada per representants de diferents unitats administratives que, com s'ha esmentat, participen en algun aspecte de l'atenció ciutadana i que estan integrades en diferents unitats directives del Departament de Justícia: Gabinet del Conseller, Gabinet Tècnic, Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques, Direcció General de Serveis Penitenciaris, Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia i gerències i serveis territorials del Departament de Justícia.

L'opció del treball col·laboratiu ha estat motivada per la voluntat d'homogeneïtzar els procediments seguits per les diferents unitats en la gestió i tramitació de les CQS, tot respectant les possibles normatives específiques reguladores, així com per la voluntat d'utilitzar un mateix llenguatge de codificació que permeti realitzar avaluacions comunes i conjuntes en l'àmbit del Departament i no només sectorialitzades com s'havia fet fins ara.

Fruit d'aquest coneixement compartit, la comunitat de pràctica ha elaborat un primer producte en el qual s'avalua la gestió de les consultes, queixes i suggeriments en l'àmbit del Departament de Justícia i es proposen un conjunt de pautes i un sistema de codificació.

Amb aquest estudi es presenta una proposta de millora organitzativa, fruit de la diagnosi de la situació actual i de la gestió del coneixement, que parteix d'una concepció de política pública que va de baix cap a dalt (*bottom-up*), és a dir, una proposta de millora que neix dels mateixos empleats del Departament de Justícia, la qual cosa proporciona un valor afegit al present document.

2. Objecte i àmbit d'aplicació

2.1. Objecte



L'objecte d'aquest treball és elaborar una eina per a la gestió unificada de les consultes, queixes i suggeriments (CQS) que fan els ciutadans al Departament de Justícia, la qual permeti, fent servir criteris homogenis, aprofundir en el seu coneixement i treure el màxim profit de la informació que aporten les CQS per millorar els serveis que presta el Departament de Justícia.

Aquest treball s'estructura a partir de tres eixos:

- Anàlisi del procés de gestió de les CQS al Departament de Justícia i establiment d'uns criteris de gestió homogenis.
- Disseny d'un sistema unificat de codificació de les CQS.
- Disseny d'un sistema unificat de seguiment de les CQS.

En el primer eix es descriuen els circuits interns de gestió de les CQS ciutadanes del Departament de Justícia, descrivint, en primer terme, les unitats que s'encarreguen de la seva gestió. A continuació, es defineixen els canals d'entrada a disposició de la ciutadania per presentar CQS i, en darrer terme, es defineixen i fixen criteris d'actuació quant a la recepció, tramitació i resposta a les CQS rebudes.

En el segon eix s'inclou un sistema unificat de codificació de les CQS, compartit per totes les unitats responsables de la seva gestió dins del Departament de Justícia. La codificació de les CQS permet el processament, el tractament i la posterior avaluació de les CQS d'una manera més àgil i eficaç per al conjunt de l'organització.

El tercer eix inclou la descripció d'un sistema unificat de seguiment de les CQS que, d'una banda, permet el seu tractament i posterior avaluació —elaboració de memòries, informes, extracció de dades, etc.— de manera més ràpida a partir del processament unificat de la informació continguda a les CQS. I, d'una altra, possibilita l'elaboració d'indicadors de gestió, globals o sectorialitzats, a partir del tractament homogeni de tota l'organització quant a les característiques i contingut de les CQS rebudes.

En una propera fase, la gestió unificada de les CQS ha de permetre a l'organització conèixer millor i de manera més àgil quines són, en tot moment, les expectatives, en

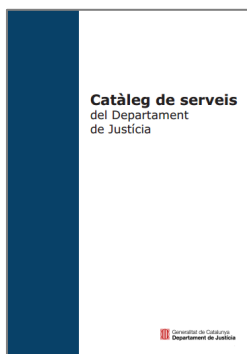
termes de la informació sol·licitada i la qualitat percebuda dels serveis prestats, expressades pels usuaris dels serveis mitjançant les seves CQS.

Així, el processament, el tractament i la posterior avaluació de les CQS a partir de criteris compartits pel conjunt de l'organització permetrà:

- Conèixer la tipologia, característiques i freqüència de la informació sol·licitada pels usuaris dels serveis.
- Conèixer el funcionament dels serveis prestats des del punt de vista dels seus beneficiaris.
- Detectar oportunitats de millora en la informació i serveis que ofereix el Departament de Justícia i introduir les actuacions de millora que se'n puguin derivar, tant en els circuits interns de treball com en la prestació efectiva dels serveis.
- Conèixer la valoració i opinió dels usuaris sobre els serveis prestats.

En aquest sentit, aquest treball es constitueix com el pas previ i necessari per començar a establir les bases d'una segona línia de treball consistent en l'elaboració d'una guia orientada al ciutadà, elaborada a partir de les propostes de millora establertes en aquest estudi, i la possibilitat de dissenyar una metodologia o un sistema d'avaluació per conèixer el nivell de satisfacció de les persones usuàries respecte dels serveis que ofereix el Departament de Justícia.

2.2. Àmbit d'aplicació



El Departament de Justícia gestiona, dins del seu àmbit competencial, les matèries relacionades amb l'Administració de justícia a Catalunya i la seva modernització; els serveis penitenciaris, la rehabilitació i la justícia juvenil; la conservació, actualització i desenvolupament del dret civil de Catalunya; les entitats jurídiques, els notaris i els registradors.

Per àmbit temàtic i organitzatiu, els serveis que presta el Departament de Justícia són³:

Administració de justícia

³ Vegeu [Catàleg de serveis del Departament de Justícia](#).

- Arxius judicials i peces de convicció
- Assessorament tècnic de justícia juvenil
- Assessorament tècnic civil en l'àmbit de família
- Assessorament tècnic penal
- Assistència jurídica gratuïta
- Atenció a la víctima del delictes
- Biblioteques judicials
- Fiscalia
- Justícia de pau
- Jutjats
- Legislació estatal consolidada, Lexcat
- Medicina forense
- Mitjans personals i materials
- Modernització de l'Administració de justícia
- Peritatges judicials
- Registre civil
- Servei d'orientació jurídica
- Testimonis
- Torn d'ofici
- Traduccions i interpretacions judicials

Entitats jurídiques

- Acadèmies
- Associacions
- Col·legis professionals

- Entitats religioses
- Fundacions
- Federacions
- Guia d'entitats
- Protectorat de les fundacions
- Registre de nomenaments tutelars no testamentaris i de poders atorgats en previsió d'incapacitat
- Registre de patrimonis protegits

Execució penal

- Centres educatius de justícia juvenil
- Centres penitenciaris
- Justícia juvenil
- Medi obert de justícia juvenil
- Mediació i reparació penal
- Mesures penals alternatives
- Prevenció de la delinqüència juvenil
- Rehabilitació
- Reinserció sociolaboral
- Serveis penitenciaris
- Treballs en benefici de la comunitat
- Voluntariat a les presons

Formació i recerca

- Beques i ajuts
- Biblioteca especialitzada del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
- Catàleg d'investigacions

- Formació
- Investigació
- Pràctiques universitàries
- Recerca

Gestors, notaris i registradors

- Gestors administratius
- Notaris
- Registradors

Mediació

- Mediació en dret privat
- Mediadors

Temes transversals

- Atenció ciutadana
- Butlletins electrònics
- Dret civil català
- Llenguatge jurídic
- Ofertes de treball
- Publicacions
- Recursos governatius
- Subvencions
- Webs i xarxes socials

3. Anàlisi prèvia de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments i propostes de millora

La diversitat competencial del Departament de Justícia es tradueix en la gestió d'una gran multiplicitat de serveis, de característiques i singularitats pròpies i en l'existència d'usuaris de naturalesa i tipologia variada, la qual cosa marca l'estructura orgànica i funcional del Departament i, en conseqüència, l'existència de diverses unitats responsables de gestionar les CQS.



Atesa aquesta diversitat d'unitats responsables de gestionar les CQS dins del Departament, es va considerar necessari com a punt de partida fer un estudi que permetés conèixer com es gestionaven les CQS des de les diferents unitats del Departament. Per dur-lo a terme es va elaborar un formulari en línia (formulari Funcions de les unitats responsables de les consultes, queixes i suggeriments⁴) que van emplenar totes les unitats que actualment gestionen les CQS.

El formulari va permetre recollir informació sobre els aspectes següents:

- canals d'entrada de les CQS
- perfil del promotor de les CQS
- eina o eines per a l'enregistrament de les CQS
- tramitació de les CQS (tramesa de justificant de recepció, unitats col·laboradores, temps de resposta interns)
- tramitació de la resposta a les CQS (proposta de resposta, revisió i enviament de la resposta, termini de resposta)
- seguiment de les CQS

L'anàlisi de la informació obtinguda ha posat de manifest una certa heterogeneïtat dins de l'organització pel que fa a la gestió —recepció, registre, tractament i seguiment posterior— de les CQS.

Els principals punts febles del sistema actual que s'han detectat han estat els següents:

- Pluralitat d'unitats dins del Departament encarregades de rebre i gestionar les CQS.
-

⁴ Vegeu Apèndix 3: Formulari de funcions de les unitats responsables de la gestió de les CQS.

- Gran diversitat de canals d'entrada de les CQS.
- Diversitat de suports o eines per a l'enregistrament de les CQS.
- Heterogeneïtat dels camps de registre de les CQS.
- Diversitat de circuits interns en la gestió de les CQS.
- Diversitat en els terminis de resposta (tant dels interns per part de les unitats col·laboradores com en les respostes finals a les persones interessades).
- Manca de criteris específics i homogenis de resposta.
- Manca de seguiment i tractament homogeni de les CQS.
- Duplicitat en la comptabilitat de les CQS.

Amb aquesta avaluació s'analitzen les principals febleses detectades en el tractament de les CQS i es proposen actuacions o línies de millora:

- La **creació de la figura d'un referent** que centralitzi, amb la periodicitat establerta, la informació de les CQS per al seu tractament i control estadístic final. Aquesta figura pot suposar un avenç per al tractament àgil i uniforme del contingut de les CQS. Així, per tal d'evitar duplicitats en la comptabilització de les CQS i el còmput en les dades globals del Departament de Justícia, s'estableix que serà el referent de la unitat directiva l'encarregat de proporcionar les dades agregades sobre CQS i els seus indicadors a la unitat competent dins de l'organització.
- La **unificació de criteris i el contingut de les CQS que cal recollir** en el moment que les unitats receptores les enregistren. Aquesta homogeneïtzació en el tractament inicial de les CQS ha de permetre millorar el control i el tractament àgil i homogeni del conjunt de CQS que rep el Departament de Justícia, amb independència del canal d'entrada.
- La **definició d'un circuit intern**, compartit i conegut per tota l'organització, en què es fixen diversos aspectes: l'enregistrament i codificació de les CQS, la remissió de totes les unitats d'un justificant de la seva recepció, els terminis interns de resposta, el contingut i naturalesa de les respostes, els terminis de resposta a les persones promotores de les CQS, així com els indicadors i informes per al control i seguiment de les CQS.
- L'elaboració d'una **Guia de tramitació de les CQS** del Departament de Justícia, d'acord amb les propostes realitzades fruit de l'avaluació.

4. Unitats responsables de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments



Cada unitat directiva del Departament de Justícia podrà disposar d'una o més unitats responsables de la gestió de les CQS, que anomenem *unitats gestores*, segons la seva organització interna. Tanmateix, només hi ha d'haver una persona per unitat directiva encarregada de facilitar els indicadors sobre CQS al Gabinet Tècnic. Aquesta persona l'anomenem *referent*.

Les persones encarregades de rebre o gestionar les CQS les enregistraran totes. Ara bé, quan es tracti de proporcionar dades –que no respostes– al referent, només informará del nombre de CQS que hagi rebut directament aquella unitat. No han d'informar de les CQS que hagin rebut en qualitat d'unitat col·laboradora⁵ per tal d'evitar duplicitats a l'hora de comptabilitzar les CQS a nivell global del Departament de Justícia.

Les funcions de les unitats responsables de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments

Les unitats gestores de les CQS duen a terme un seguit de funcions des que reben una consulta, queixa o suggeriment fins que trameten la resposta a la persona interessada.

En l'estudi s'han establert cinc fases clàssiques als efectes d'unificar els criteris seguits pel conjunt de les organitzacions i amb l'objectiu de ser homogenis a l'hora de comparar resultats:

- Fase 1: recepció
- Fase 2: registre
- Fase 3: tramitació
- Fase 4: resposta
- Fase 5: anàlisi de la informació

Aquestes fases han servit per estructurar el treball.

⁵ Una unitat és col·laboradora quan una altra unitat li demana informació per poder elaborar la resposta a una CQS, però no la respon directament.

5. Canals d'entrada

Actualment les CQS del Departament de Justícia poden arribar per diferents canals d'entrada:

- Presencial
- Correu postal o fax
- Mitjans electrònics
- Telèfon
- Xarxes socials
- Mitjans de comunicació

5.1. Presencial



Els usuaris dels serveis prestats pel Departament de Justícia poden formular presencialment una consulta, una queixa o un suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la seu del Departament, i a les diferents seus territorials del Departament.

Així mateix, també ofereixen atenció presencial sobre temes específics les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de Justícia⁶ —que informen sobre la ubicació dels

jutjats i tribunals, sobre organismes relacionats amb aquesta Administració i sobre requisits per iniciar o intervenir en un procés— i les oficines d'atenció a la víctima de delictes⁷ —que ofereixen suport i orientació a les víctimes i persones perjudicades per un delictes o falta—.

Les consultes presencials són verbals i s'atenen i es resolen immediatament facilitant la informació que sol·licita l'usuari.

En el cas de queixes i suggeriments que es facin verbalment, s'informa la persona interessada que els pot presentar en línia emplenant el [formulari de contacte](#), o bé, presencialment, amb el formulari Full de consultes, queixes i suggeriments (vegeu [Apèndix 4](#)). En tot cas, s'ha d'informar a la persona interessada del termini de resposta i on es pot adreçar en cas de no rebre-la.

⁶ Vegeu llista [Oficines d'atenció ciutadana de l'Administració de justícia](#)

⁷ Vegeu llista [Oficines d'atenció a les víctimes de delictes](#)

5.2. Correu postal o fax

Els usuaris dels serveis del Departament de Justícia poden trametre per correu postal o fax la seva CQS mitjançant el formulari Full de consultes, queixes i suggeriments o bé mitjançant un escrit.

Un cop rebuda la consulta, queixa o suggeriment s'ha de comprovar que figuren les dades de contacte i el motiu de la CQS. No es poden acceptar comunicacions anònimes o de persones no identificades o identificables.

5.3. Mitjans electrònics



El principal canal no presencial per atendre les consultes, queixes i suggeriments dels ciutadans és el formulari de contacte publicat al web del Departament de Justícia que funciona dintre d'una plataforma corporativa i que permet gestionar les CQS relatives a temàtiques del Departament i trametre de manera àgil CQS la temàtica de les quals correspongui a un altre departament de la Generalitat.

Aquest canal comporta diversos avantatges:

1. La possibilitat de poder escalar les CQS quan el tema correspongui a una matèria competència d'un altre departament de la Generalitat.
2. L'obligació del ciutadà d'identificar-se per presentar una CQS li confereix un caire més formal que no pas els missatges de correu electrònic. Així mateix, la plataforma permet que el ciutadà pugui fer seguiment de l'estat de la consulta presentada i també permet que rebi avisos quan hi hagi un canvi d'estat en la consulta (per correu electrònic o bé per SMS).
3. La selecció de la temàtica concreta sobre la qual es consulta. El formulari de Justícia permet seleccionar entre catorze temes i subtemes específics que en faciliten la resolució.
4. L'arxivament automàtic de les diferents CQS i la possibilitat de cercar-les dintre de la plataforma.

El Gabinet Tècnic, a través del Servei de Difusió, és la unitat responsable de gestionar les CQS rebudes a través d'aquesta plataforma: per això, a més de les dues persones que diàriament llegeixen i responen CQS, hi ha constituïda una xarxa d'interlocutors de les diferents unitats directives que preparen les respostes a aquestes consultes, d'acord amb la temàtica de què tracti la CQS.

El Gabinet Tècnic és responsable no només de la gestió sinó també d'elaborar respostes homogènies, correctament escrites i amb un llenguatge entenedor per als seus destinataris, d'elaborar models de resposta quan les consultes són molt freqüents i de vetllar pel compliment dels terminis. Així mateix, s'encarrega de la formació de les persones que han de tramitar les respostes

5.4. Telèfon

Els ciutadans també poden adreçar-se per telèfon al Departament de Justícia. Aquestes consultes s'atenen i, sempre que és possible, es resolen immediatament, tret que la informació que se sol·liciti requereixi comprovar la identitat de les persones que l'estan demanant. Si no es pot resoldre immediatament, s'ha de facilitar a la persona interessada la informació sobre els altres canals habilitats per presentar i tramitar queixes i suggeriments, per tal de donar, si escau, la resposta oportuna (vegeu [apartat 5.1](#)).

5.5. Xarxes socials



El Departament de Justícia és present a diverses xarxes socials a través de les quals també rep consultes, queixes i suggeriments que es resolen en les mateixes xarxes, tret que la informació que se sol·liciti requereixi la comprovació de la identitat de les persones que la sol·liciten.

Les consultes fetes a través dels missatges privats o en comentaris oberts a les pàgines de [Justícia](#) i [Biblioteca del CEJFE](#) de Facebook i a través dels missatges privats o comentaris públics als tres comptes de Twitter ([@cejfe](#), [@BibliotecaCEJFE](#) i [@compartim](#)) es responen en 24 hores.

En cas que els missatges facin referència a dades personals i, per tant, calgui comprovar la identitat dels usuaris que fan la consulta o bé quan la complexitat de la pregunta requereixi un diàleg fluid, s'adreça als ciutadans al canal adequat que sol ser el formulari de consultes en línia o bé es respon per via telefònica.

5.6. Mitjans de comunicació

Quan es tracta d'una publicació a la premsa escrita (tradicional o digital), o d'una notícia o opinió divulgada a la ràdio o la televisió, que es pugui entendre com una queixa als serveis prestats pel Departament de Justícia, l'Oficina de Comunicació del Departament de Justícia és l'encarregada de valorar, juntament amb la unitat departamental afectada, de donar-hi resposta, ja sigui a través de la publicació d'una nota de premsa al web del Departament de Justícia, a través del mateix mitjà de comunicació que l'ha formulada o bé, si és possible perquè la persona interessada autoritza al mitjà la cessió de les dades

de contacte al Departament, a través d'una carta personalitzada emesa per la unitat i supervisada per l'Oficina de Comunicació.

En aquest sentit, els responsables de l'Oficina de Comunicació sol·liciten a la unitat orgànica afectada la informació necessària per elaborar la resposta, i estableixen el termini que consideren adequat per rebre la informació segons la urgència.

6. Procediment de recepció i tramitació de les consultes, queixes i suggeriments



Aquest procediment descriu les accions que s'han de dur a terme des de la recepció de la CQS i el seu enregistrament fins a l'enviament de la resposta a la persona o institució que la va formular. Així mateix, s'estableixen les actuacions que s'han de dur a terme en les diferents etapes i segons les funcions de les unitats gestores. Aquestes fases, que ja s'han comentat a [l'apartat 4.1](#), són: recepció, registre, tramitació, resposta i anàlisi de la informació.

6.1. Recepció, registre i tramitació de les consultes, queixes i suggeriments

Un cop rebuda la CQS pels canals d'entrada operatius (vegeu [apartat 5](#)), cal registrar-la a través del suport establert amb aquest efecte.

Aquest suport ha de permetre registrar aquelles dades que identifiquen la CQS, però també les que permetin fer-ne el seguiment.

Atesa la varietat de suports de registre que hi ha a les diferents unitats receptores i gestores de CQS i la manca d'un programari comú, actualment és necessari, per tal d'homogeneïtzar les dades registrades i permetre l'elaboració d'indicadors compatibles entre si que totes les unitats receptores i gestores de CQS registrin la mateixa informació que, com a mínim, ha de contenir els camps següents:

- Tipus de comunicació (consulta, queixa, suggeriment o agraïment)
- Número de referència de la CQS (d'acord amb el sistema de codificació definit a [l'apèndix 2](#))
- Canal d'entrada
- Dades identificatives de l'usuari (ciutadà, institució, personal)
- Sexe de l'usuari (home/dona)
- Data d'entrada de la CQS al Departament de Justícia
- Si els serveis afectats són competència d'una altra organització:
 - Organització a la qual s'ha enviat
 - Data de remissió
 - Data de comunicació a la persona interessada de la remissió
- Si es tracta d'una CQS i els serveis afectats són competència del Departament:

- Data d'entrada a la unitat gestora de la CQS
- Unitat orgànica competent de la CQS
- Data d'enviament a la unitat col·laboradora
- Data en què finalitza el termini per trametre la resposta
- Data de resposta de la unitat col·laboradora
- Data d'enviament de la resposta a la persona interessada
- Àmbit temàtic de la CQS
- Motiu de la CQS

Quan la unitat que rep la CQS l'hagi registrada, si es preveu un temps de resposta superior al termini establert, ha de trametre una comunicació a la persona interessada, a través del mitjà pel qual s'ha rebut la CQS o pel que hagi indicat aquesta persona. En aquesta comunicació se l'ha d'informar que la seva CQS ha tingut entrada, del termini de resposta i on pot dirigir-se en cas de no rebre la resposta.

A més, cal tenir presents les cartes de serveis de les unitats gestores de les CQS, com per exemple les cartes de serveis de [l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Departament de Justícia](#), la del [Centre d'Iniciatives per a la Reinserció](#) i la de la [Biblioteca del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada](#), ja que la queixa o el suggeriment poden estar en relació amb algun dels compromisos establerts en aquestes cartes de serveis vigents. En aquest cas, les queixes han de rebre el tractament de reclamació per incompliment dels compromisos.

En el cas que la CQS no sigui competència del Departament de Justícia i pertanyi a un altre organisme de la Generalitat de Catalunya o a una altra Administració pública diferent, d'acord amb els principis de col·laboració i cooperació administratives establerts a l'article 31.2.10 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, s'ha de trametre a l'òrgan competent i informar l'interessat de la gestió efectuada.

Si la unitat que rep la CQS no és la unitat gestora, l'ha de derivar a la unitat gestora corresponent, que la respon si en té el coneixement. Si la unitat gestora no disposa d'aquesta informació per respondre-la, l'ha de trametre a la unitat col·laboradora afectada pel contingut de la CQS.

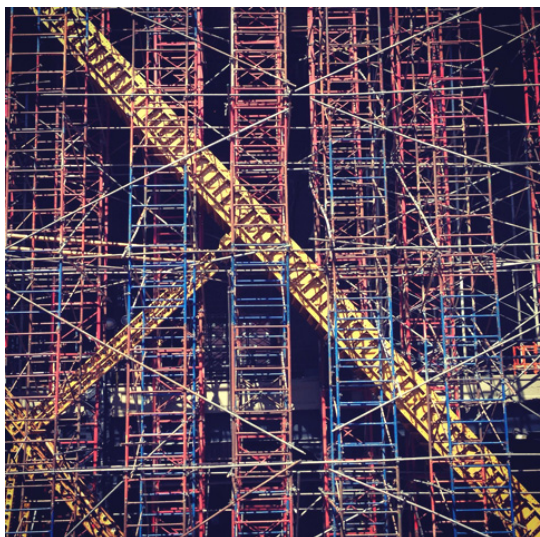
En el cas que la CQS afecti competències d'una organització privada, s'ha d'informar l'interessat d'aquest aspecte i se li han de facilitar les dades de contacte que siguin accessibles a través de les fonts públiques.

6.2. Tramesa a les unitats col·laboradores

Quan la unitat gestora de les CQS consideri que la unitat afectada pel contingut de la comunicació ha d'informar sobre alguna qüestió atès el contingut tècnic que requereix la

resposta, es trameta per correu electrònic la comunicació rebuda a la unitat col·laboradora per tal que en prepari la resposta o nota informativa.

La unitat que registra les CQS ha de deixar constància a la seva base de dades de les actuacions dutes a terme, dates i unitat col·laboradora a la qual ha tramès la CQS.



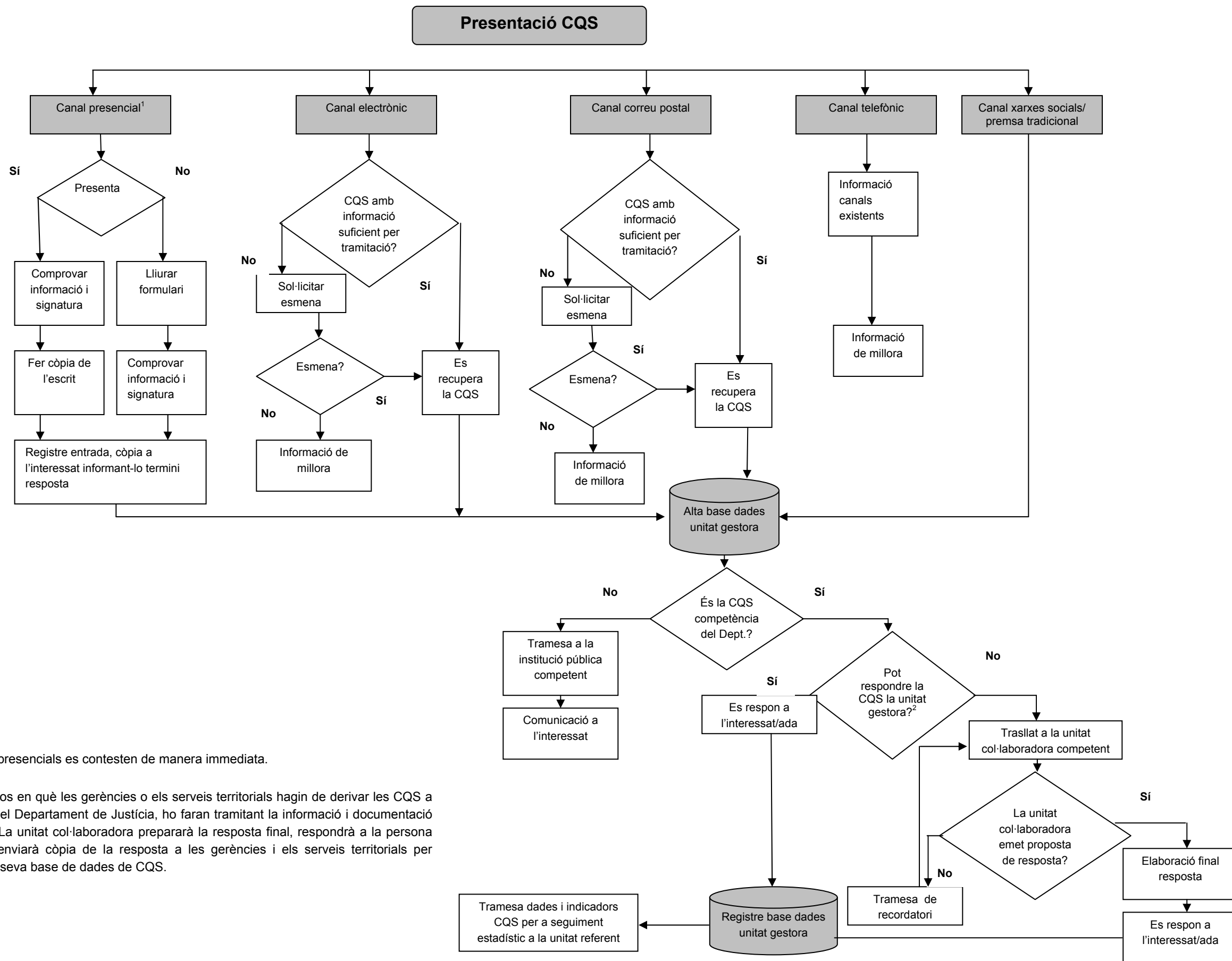
La unitat col·laboradora, una vegada preparada la resposta o nota informativa, la retorna a la unitat gestora de CQS per tal que enviï la resposta a la persona interessada pel mateix canal que va tenir entrada o pel canal que va designar. La unitat gestora de CQS ha de trametre a la unitat col·laboradora una còpia de la resposta donada a la persona interessada.

Quan la unitat gestora trameta la CQS a una unitat col·laboradora, s'ha de fixar un termini per emetre una proposta de resposta o nota informativa que la unitat col·laboradora ha de respectar. En el cas que no es pugui complir el termini establert, la unitat col·laboradora ha de comunicar el motiu de la dilació i informar del termini en què podrà facilitar la informació.

Amb caràcter general la unitat col·laboradora disposa d'un termini de tres setmanes per elaborar la proposta de resposta o nota informativa per a les CQS que s'han de respondre per correu ordinari o fax. En el cas de les CQS que s'han de respondre per mitjans electrònics el termini de què disposa la unitat col·laboradora serà de 4 dies en el cas de peticions ordinàries o de 2 dies en el cas de peticions urgents o que informen d'incidències tècniques.

En el cas de les CQS provinents dels mitjans de comunicació el termini de què disposa la unitat col·laboradora per emetre nota de premsa, si escau, és el que fixi l'Oficina de Comunicació del Gabinet del Conseller de Justícia.

6.3. Circuit genèric de gestió de les consultes, queixes i suggeriments que es reben al Departament de Justícia



1. Les consultes presencials es contesten de manera immediata.

2. En aquells casos en què les gerències o els serveis territorials hagin de derivar les CQS a altres unitats del Departament de Justícia, ho faran tramitant la informació i documentació corresponent. La unitat col·laboradora prepararà la resposta final, respondrà a la persona interessada i enviarà còpia de la resposta a les gerències i els serveis territorials per anotar-les a la seva base de dades de CQS.

7. Procediment de resposta de les consultes, queixes i suggeriments

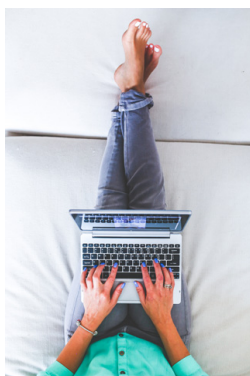
7.1. Criteris de resposta

En els darrers anys, l'Administració pública ha anat impulsant els principis de transparència i bon govern⁸ que han comportat l'establiment de canals fàcils i assequibles a la ciutadania perquè tingui accés a tot tipus d'informació pública. Per tant, la demanda d'informació pública constitueix un servei públic que l'Administració ha de garantir a la ciutadania a través dels canals d'atenció ciutadana.

L'Administració de la Generalitat ha de respondre totes les consultes i peticions que se li formulin sempre que estiguin degudament identificades. A més, cal mostrar una bona disposició per aclarir i facilitar la comprensió dels punts que poden resultar més confusos i per resoldre els dubtes que puguin sorgir.

La resposta ha de ser amable, satisfactòria, positiva i tan ajustada com sigui possible a la pregunta. No obstant això, l'exhaustivitat de la informació s'ha de ponderar en favor de l'agilitat en la resposta. En aquest sentit, una pàgina sembla el límit raonable per a la majoria de les peticions d'informació, sens perjudici de considerar individualment cada cas. Quan puguem trobar la informació publicada electrònicament, a la resposta s'hi ha de referir sempre, i es pot limitar a la indicació de l'enllaç i del contingut que s'hi pot consultar.

Ara bé, cal limitar la resposta als criteris de proporcionalitat i eficiència, de manera que la resposta no suposi una inversió de temps desproporcionada ni comporti una càrrega excessiva de feina.



Cal tenir molt present, tant en les consultes telefòniques com també a través del formulari de contacte o les xarxes socials, no es poden facilitar a l'interessat dades sobre procediments administratius o judicials, atès que a través d'aquests canals no es pot acreditar fefaentment la qualitat d'interessat, per la qual cosa només es pot informar de qüestions generals i mai particulars.

D'altra banda, s'ha de tenir en compte que no tota la informació que es demana es pot facilitar i abans de proporcionar-la cal saber que hi

⁸ I més encara amb la recent aprovació de les lleis catalana [19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#) i espanyola [19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).

ha un seguit de limitacions. No es pot facilitar:

- Informació protegida, d'acord amb la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Informació que formi part de processos de presa de decisió sotmesos a garantia de confidencialitat o de secret.
- Informació considerada confidencial, emparada pel secret professional o la propietat intel·lectual o industrial.
- Informació que pugui afectar la igualtat de les parts davant d'un tribunal, que pugui dificultar, limitar o fer previsible il·legítimament l'activitat inspectora o de control de l'Administració o que pugui produir un desequilibri en les condicions de lliure competència del mercat.

Així mateix, tampoc no s'han de respondre les consultes impròpies, per estar formulades amb un ànim ofensiu o de broma.

Quan es tracta d'atenció presencial o telefònica, cal tenir en compte un seguit de criteris específics. Si l'atenció és presencial: s'ha de mantenir el contacte visual, s'ha de vigilar la postura corporal i gestual, que ha de demostrar un interès per la persona que estem atenent i és important deixar de fer altres tasques perquè el ciutadà tingui la sensació que se l'està atenent correctament. Si l'atenció és telefònica: el volum de la nostra veu, l'entonació no ha de reflectir presses ni ansietat i cal modular les pauses i mantenir un contacte verbal regular que indiqui que s'està escoltant activament.

7.2. Terminis de resposta

Els terminis de resposta són els que estableixi la normativa reguladora⁹ o les corresponents cartes de serveis. En tots dos casos s'ha de respectar el termini establert. En cas d'absència, supletòriament els terminis són els que s'estableixen a continuació, i la demora només es considera possible excepcionalment, amb una comunicació prèvia a la persona sol·licitant que justifiqui el retard.

En el cas de les consultes verbals, aquestes es respondran en el moment de l'atenció, sempre que sigui possible. Si la informació requerida no es pot facilitar de forma immediata s'informarà l'usuari que pot formular la seva consulta a través d'un formulari de

⁹ Per exemple el [Reglament núm. 1/1998](#), de 2 de desembre, del Consell General del Poder Judicial, de tramitació de queixes i denúncies relatives al funcionament dels jutjats i tribunals i la Carta de drets dels ciutadans davant la Justícia, estableixen el termini d'un mes per respondre les queixes.

sol·licitud i seguirà la mateixa tramitació que les consultes, queixes i suggeriments que es tramiten a través del formulari.

En el cas de les queixes i suggeriments que han tingut entrada per correu postal o per fax, el termini de resposta serà amb caràcter general d'un mes.

En el cas de les CQS que tinguin entrada a través de mitjans electrònics, diàriament s'accedeix a la plataforma corporativa i a les bústies de correu electrònic, i s'ha de seguir aquesta seqüència:

- Peticions urgents (per ex. amb terminis a punt de vèncer): 2 dies laborables
- Requeriments sobre incidències tècniques: 2 dies laborables
- Petició ordinària: 4 dies laborables
- Petició complexa (cal que hi hagi prèviament un missatge de cortesia): 30 dies naturals

Les consultes rebudes per les xarxes socials s'han de respondre en 24 hores.

7.3. Redacció de la resposta



Abans d'escriure qualsevol text s'ha de pensar en el contingut i en la forma que ha de tenir l'escrit, per després escriure'l més fàcilment amb la forma escaient: procurant de fer textos ordenats i ben cohesionats, amb una redacció clara i concisa i un llenguatge formal, respectuós, sense afalacs i no sexista.

Cal tenir en compte que, quan redactem la resposta a una consulta, la nostra resposta ha de tenir un to formal. Sovint el Departament de Justícia fa servir, pel tipus de serveis que ofereix, el llenguatge administratiu i el llenguatge jurídic, que són llenguatges d'especialitat, és a dir, llenguatges que actuen com a vehicles de comunicació entre les persones i els especialistes que treballen en aquests àmbits. No obstant això, cal tenir present que sovint el destinatari final dels nostres textos seran els ciutadans i no els poden resultar críptics, de manera que cal adoptar una posició d'equilibri entre el llenguatge més tècnic i un llenguatge més proper al destinatari.

Aquest equilibri ha de permetre l'organització textual, la claredat expositiva i l'accessibilitat, però també la precisió i la concreció adequada a cada cas. La redacció ha de ser ajustada a la funció del text: la finalitat és la comunicació, i per aconseguir que sigui eficaç cal utilitzar una redacció simple, clara i entenedora per al nostre usuari.

Així doncs, les respostes que elaborem han de seguir uns criteris de redacció sense oblidar les característiques del llenguatge d'especialitat.

Un cop redactada la resposta, cal rellegir el text, corregir-ne el contingut i revisar-ne l'ortografia.

7.3.1. Llengua

La llengua d'ús habitual de la Generalitat és el català. Per tant, respondrem sempre en català, llevat que la persona ens indiqui que vol la resposta en una llengua diferent (castellà o anglès).

7.3.2. Criteris de redacció

Les respostes que elabora l'Administració han de tenir un to formal i s'han de redactar en la varietat estàndard. Així, cal fer servir un llenguatge correcte i respectuós, empàtic i pròxim, però s'han d'evitar els continguts emotius o la familiaritat en l'expressió.

És fonamental que les respostes que es formulen per escrit siguin clares i comprensibles, de manera que s'eviti al màxim les possibles ambigüitats que puguin produir-se.

La informació que donem ha de ser sempre correcta i certa, però això no vol dir que la resposta hagi de contenir molts tecnicismes, un excés de citacions de textos normatius, etc., sinó que hem d'emprar un registre que entengui la ciutadania.

Sempre que puguem, hem de respondre posant més rellevància en els aspectes positius. Així, no direm *el Departament de Justícia no té competència en els registres de la propietat*, sinó que direm *per trobar informació sobre els registres de la propietat, us podeu adreçar a...*

A més, les respostes han de ser correctes gramaticalment, de manera que s'ha de tenir especial cura amb l'ortografia i la sintaxi.

Així doncs, el resultat ha de ser un text ha de ser correcte, formal, clar, precís i positiu.

Formalitat

Quan ens comuniquem, ho hem de fer mitjançant l'ús de formes personals dels verbs, de manera que expressem que l'acció té un autor (que pot ser explícit o el·líptic). En conseqüència, quan redactem una resposta evitarem, sempre que sigui possible, l'ús de les formes impersonals.

Així doncs, quan redactem farem servir la primera persona del singular (p. ex. *us informo*) o la primera del plural (p. ex. *us informem*).

Pel que fa al receptor del nostre missatge, hem de tenir en compte que el model de llenguatge administratiu català estableix que el tractament habitual és de vós. Per tant, en els nostres textos utilitzarem habitualment el tractament de vós per dirigir-nos al receptor.

En tot cas, cal tenir cura de mantenir la mateixa persona gramatical al llarg de tot el text i vigilar de no barrejar-les. Cal vigilar especialment en les respostes llargues o en les respostes elaborades a partir de diferents fragments d'informació, en què podem trobar barrejades la primera persona del singular i la primera del plural pel que fa a l'emissor.

Claredat i concisió

Els nostres textos, com a textos emesos per l'Administració, s'han de regir per un criteri de funcionalitat i d'economia, és a dir, han de donar tota la informació que calgui, però només la que calgui. El resultat ha de ser una redacció simple, clara i entenedora. Així, des del punt de vista comunicatiu, el text de la resposta ha de ser funcional, és a dir, àgil i eficaç, i basat en els conceptes de claredat (evitem ambigüitats), precisió i concisió (fem servir paraules precises i destaquem la informació important).

Per aconseguir aquests textos cal seguir un conjunt de pautes:

- Les oracions han de mantenir l'ordre neutre de l'oració (subjecte + verb + predicat), tot i que els complement circumstancials de temps i de lloc es poden desplaçar al començament de frase per donar-hi èmfasi.
- La informació més important del text l'hem de col·locar al davant.
- Les frases han de mantenir una longitud adequada (al voltant d'unes 20 paraules sense comptar-hi els articles, les preposicions i les conjuncions).
- Les oracions subordinades i els complements preposicionals així com les oracions redactades en veu passiva s'han de limitar.
- Preferirem les oracions no nominals i afirmatives: s'han d'evitar sempre que sigui possible les estructures nominals en què s'utilitza un nom en substitució dels verbs corresponents, perquè, sovint són més llargues, més abstractes i més impersonals i, per tant, més difícils d'entendre. Així doncs, en comptes d'una nominalització, farem servir una forma verbal (per exemple, és millor *el conseller presentarà* que *el conseller farà la presentació*).
- Les enumeracions han de ser clares i lògiques
- Farem servir paraules planeres i usuals, sense eliminar la precisió conceptual (ús de la terminologia) per evitar ambigüitats.

Cal tenir en compte que les respostes han de ser correctes gramaticalment i s'ha de tenir especial cura amb l'ortografia i la sintaxi, que són dues qüestions importants per aconseguir claredat. Si es creu convenient, es pot utilitzar un corrector de textos.

Estrangerismes

Hem d'evitar l'ús d'estrangerismes quan hi ha una forma catalana adaptada pel Centre de Terminologia Termcat www.termcat.cat. Així doncs, traduirem al català sempre que sigui possible tots els termes estrangers.

Traducció de noms

Hem de tenir en compte uns criteris mínims de traducció de noms, que estableixen quan s'han de traduir el noms de persona, coses i llocs (per exemple, si hem de fer servir *Ministerio de Justicia* o *Ministeri de Justícia*, si hem de fer servir *Ley orgánica del poder judicial* o *Llei orgànica del poder judicial*, etc.). La tendència general és traduir sempre que sigui possible el nom originari de les organitzacions a la llengua d'arribada, sempre que sigui comprensible i s'adeqüi al públic receptor del missatge.

Podem consultar quins són aquests criteris i una llista dels mots més usuals a [Traducció de noms de persones, coses i llocs](#) dels Criteris lingüístics del Departament de Justícia.

7.3.3. Convencions

Ús de formes abreujades

En principi no és recomanable l'ús d'abreviatures o de sigles en comptes de fer servir la denominació completa si no és estrictament necessari (per exemple, quan el nom d'un organisme s'esmenta diverses vegades).

En cas que fem servir sigles, cal indicar la denominació desplegada el primer cop que apareix i no donar per entès que la persona receptora sap de què estem parlant (p.ex. *Des de la *SRAJ s'han fet les indagacions oportunes...*). En aquest cas escriurem entre parèntesis la sigla abreujada després de la primera vegada que apareix la denominació desplegada (p. ex. *Des de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia (SRAJ) s'han fet les indagacions oportunes...*)

Així mateix, el nom dels textos normatius s'ha d'esmentar de manera completa perquè la resposta sigui precisa. Per exemple:

Segons la Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques

Si s'han d'esmentar més d'una vegada, la primera posarem el nom complet i, al costat, la forma simplificada entre parèntesis. A partir d'aquest moment ja podem utilitzar la forma simplificada. Per exemple:

Segons la Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques (CCC).

Citacions literals

Si cal fer citacions literals d'una norma, hem d'indicar l'article de la norma i posar entre cometes el text literal de l'article. Per exemple:

L'article 42.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú estableix el següent: "L'Administració està obligada a dictar resolució expressa..."

Majúscules i minúscules

L'ús de les majúscules i les minúscules no és una qüestió gramatical, sinó que és una qüestió convencional. No obstant això, a l'hora d'escriure els nostres textos, cal tenir en compte que escriurem sempre amb minúscula inicial els noms dels càrrecs (p. ex. conseller de Justícia), però, en canvi, escriurem amb majúscules inicial el nom de cadascun dels substantius i adjectius d'un organisme (p. ex. Departament de Justícia). Així mateix, escriurem només amb majúscula la primera paraula de la denominació completa d'una norma (p. ex. el Codi civil de Catalunya o la Llei orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació).

D'altra banda, no farem servir la majúscula per destacar un mot a l'interior d'un text.

7.3.4 Estructura de la resposta

Salutació

A l'hora de triar una fórmula de salutació, hem de tenir en compte que ha d'estar d'acord amb el to més o menys formal del conjunt de la resposta i amb la fórmula de comiat que utilitzarem a la mateixa resposta.

La fórmula que hem de fer servir és:

Senyor o senyora, (si desconexem si la persona que fa la consulta és home o una dona)

En tots els casos cal triar el gènere masculí o femení d'acord amb la persona destinatària de la resposta. En el cas de respostes adreçades a més d'una persona o si en desconexem el sexe, cal incloure sempre en la salutació totes dues possibilitats, la masculina i la femenina, separades per una coma. Exemple:

Senyor, senyora,

També cal tenir en compte que darrere de la fórmula de salutació hi hem de posar una coma.

Senyora,

Cos de la resposta

És convenient introduir la resposta amb una fórmula com ara les següents:

En resposta a la qüestió que plantegeu,

En resposta a la vostra petició,

Tal com vam acordar telefònicament,

En relació amb la vostra consulta,

Quan el requeriment té diverses peticions, s'han de respondre de manera ordenada i disposar la informació en diferents paràgrafs, que es poden numerar per facilitar la lectura i la comprensió. També podem usar introductors com ara:

Pel que fa a...

Quant a la segona qüestió que plantegeu...

Respecte a...

Respecte de...

Amb relació a...

Podem fer servir frases tipus sempre que les adaptem al context en què les utilitzem.
Exemples:

Esperem que la informació que us hem facilitat us hagi estat útil.

Restem a la vostra disposició.

Gràcies per la vostra col·laboració i participació. Conèixer la vostra opinió ens ajudarà a millorar el servei.

Confiam que aquesta informació serà del vostre interès.

Disculpeu les molèsties que aquest error us hagi pogut ocasionar

Ara bé, hem d'estar alerta a l'hora de fer servir aquestes frases, ja que, per exemple si hem dit a una persona que no la podem ajudar, no podem tancar la resposta amb la frase: *Esperem que la informació que us hem facilitat us hagi estat útil.*

Així mateix, si demanem a una persona més informació per poder respondre la seva petició, no podem tancar la resposta amb la frase: *Restem a la vostra disposició per a qualsevol altra consulta.*

D'altra banda, en els casos de contingut sensible, podem fer servir frases de suport. La resposta ha de ser neutra i objectiva però es pot tancar amb una frase que expressi empatia. Per exemple:

Lamentem la situació que ens exposeu, que esperem que es resolgui al més aviat possible.

A més a més, cal facilitar fonts d'informació disponibles a internet sempre que sigui possible i ens sembli d'utilitat. S'ha de fer per mitjà d'enllaços actius. Si el programa ens ho permet, podem fer un enllaç a sobre del text (p. ex. Podeu trobar informació a l'apartat [Estadístiques](#) del web del Departament de Justícia). Si això no és possible indicarem l'adreça de la pàgina web al costat (p. ex. Podeu trobar informació a l'apartat Estadístiques del web del Departament de Justícia <http://justicia.gencat.cat/estadistiques>)

Comiat

Cal fer servir una fórmula de comiat.

Atentament,

(Signatura)

A l'hora de triar una fórmula de comiat per a una resposta, cal tenir en compte que ha d'estar d'acord amb el to més o menys formal del conjunt de la resposta i amb la fórmula de salutació que hi hem utilitzat.

Signatura

La signatura pot constar de diversos nivells d'informació. És indispensable que, almenys, hi consti:

Departament de Justícia
justicia.gencat.cat

Així mateix, en determinats casos pot ser útil que signi la resposta una persona en concret.

7.3.5. Fonts de consulta

Pel que fa als diferents aspectes de la redacció de la resposta que hem comentat, es poden consultar les fonts següents:

[Servei de consultes lingüístiques Optimot](#)

[Criteris lingüístics del Departament de Justícia](#)

Bases de dades terminològiques

- [Cercaterm](#)
- [Justiterm](#) (per a termes jurídics i administratius)

[Documentació jurídica i administrativa](#)

[Eines de correcció de textos](#)

[Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya](#)

Eines de traducció automàtica

- [Traductor automàtic corporatiu](#)
- [web Llengua catalana](#)

8. Codificació de les consultes, queixes i suggeriments

A partir de l'anàlisi feta de la gestió de les CQS s'ha detectat una gran heterogeneïtat en els camps de registre de les CQS entre les diferents unitats gestores del Departament de Justícia, la qual cosa dificulta l'elaboració de memòries o informes integrats que abastin totes les unitats del Departament de Justícia.

És per això que una de les propostes de millora que es formulen és la necessitat d'un sistema de codificació comú de les CQS per a tot el Departament de Justícia que ha de permetre fer un seguiment adequat a través dels corresponents informes i indicadors ([vegeu punt 9](#)).

Una correcta codificació de les consultes, queixes i suggeriments suposa una gran ajuda per fer una tramitació més eficient i permet obtenir un llenguatge comú de les diferents unitats gestores de CQS que, al mateix temps, facilita l'obtenció ràpida i fiable de la informació.

L'existència de diverses unitats gestores de CQS per àmbit competencial fa necessària una tipologia general de codificació.

Aquesta codificació homogènia per a totes les unitats gestores de CQS (vegeu [apèndix 1](#)), s'estructura en diversos nivells:

1r nivell: tipologia de comunicació

2n nivell: origen de la CQS

3r nivell: canal d'entrada

4t nivell: unitat orgànica afectada

5è nivell: àmbit temàtic afectat

6è nivell: motiu (només s'ha d'aplicar a les queixes)

Cada CQS tindrà un codi d'identificació, que serà comú per a totes les unitats gestores, a partir dels codis establerts a cada nivell.

9. Seguiment de les consultes, queixes i suggeriments



El seguiment i tractament del contingut de les CQS ha de ser una font d'informació àgil per al conjunt de l'organització que faciliti l'obtenció de dades per millorar-la. El tractament homogeni d'aquesta informació posarà a l'abast del Departament de Justícia informació objectiva d'utilitat per implantar accions dirigides a eliminar les causes que van motivar les queixes o per implantar els suggeriments rebuts. Alhora, permetrà conèixer el tipus i el

nombre de consultes rebudes, la qual cosa és també un element important per valorar la informació que ofereix el Departament sobre les demandes d'informació més freqüents i plantejar millores en l'estratègia de comunicació.

La unitat gestora de les CQS ha de recollir un conjunt d'indicadors, que ha de trametre trimestralment al referent, i aquest al Gabinet Tècnic perquè en faci el seguiment.

9.1. Indicadors

Es proposa recollir els següents indicadors:

- Nombre total de consultes, queixes, suggeriments i agraïments.
- Nombre de CQS relatives a serveis o matèries que són competència d'altres organitzacions.
- Nombre de CQS relatives a serveis prestats pel Departament de Justícia.
- Nombre de reclamacions sobre els compromisos de les cartes de serveis.
- Nombre de CQS segons l'origen (ciudadà, personal o institucional)
- Nombre de CQS per canal d'entrada.
- Nombre de CQS per unitat orgànica afectada.
- Nombre de CQS per temàtica.
- Nombre de queixes per motiu.
- Temps mitjà de resposta a l'interessat.
- Temps mitjà de resposta interna de les unitats col·laboradores.
- Percentatge de CQS que no s'han respost dins de termini.
- Nombre de queixes a què no s'ha donat resposta.

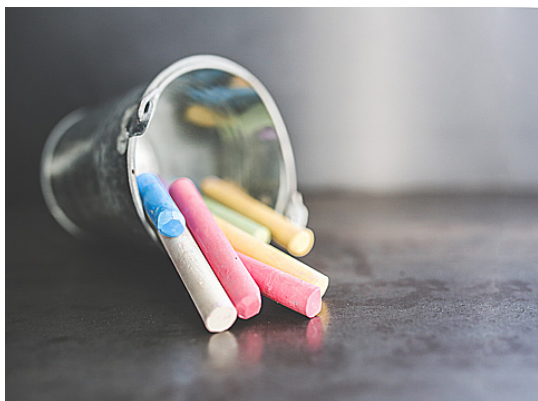
Les unitats gestores han de comunicar al referent quines són les unitats col·laboradores que normalment no respecten els terminis establerts al procediment de gestió de CQS.

9.2. Informes

A banda del seguiment intern a través dels indicadors, les unitats gestores de CQS hauran d'emetre un informe, amb una periodicitat mínima anual, que contribuirà al procés d'elaboració de la memòria de la unitat directiva corresponent, per tal que aquesta doni compte de la qualitat de la seva gestió.

En aquest sentit, el Gabinet Tècnic, com a responsable del programa de qualitat del Departament de Justícia i en vistes a l'elaboració dels corresponents informes agregats sobre la gestió de la qualitat en el Departament, sol·licitarà als referents els informes emesos per les unitats gestores de CQS per tal de detectar les àrees de millora i el grau de compliment del programa de qualitat.

10. Conclusions



Aquest treball col·laboratiu ha permès realitzar una diagnosi de l'atenció ciutadana en l'àmbit del Departament de Justícia i detectar aquelles ineficiències o punts febles que calia millorar.

En aquest sentit, en la revisió de les funcions que duïen a terme les unitats gestores es va detectar la gran diversitat de canals d'entrada de les CQS, de suports o eines per enregistrar-les, així com dels camps de registre.

També es va detectar una manca de circuits unificats i de terminis de resposta.

Cal destacar que la manca de criteris específics i homogenis de resposta pot generar una imatge poc uniforme i distorsionada en l'àmbit corporatiu del Departament de Justícia.

Finalment, el fet que no hi hagi una codificació homogènia i un únic registre pot comportar el risc de duplicitat en la comptabilitat de les CQS, la qual cosa fa poc fiables els indicadors obtinguts.

La tasca feta per la comunitat de pràctica ha estat avaluar la gestió de les CQS al Departament de Justícia amb la voluntat de corregir les deficiències observades i també elaborar un conjunt de criteris que permetin gestionar i respondre homogèniament des de qualsevol àmbit departamental. Així mateix, es proposa l'elaboració d'una Guia breu per a la presentació de consultes, queixes i suggeriments al Departament de Justícia, orientada al ciutadà.

Per aconseguir aquesta homogeneïtat, s'identifiquen els diferents canals d'entrada de les CQS, se'n fomenta la unificació i s'estableixen uns criteris de redacció, uns terminis de resposta i un sistema de codificació. A més a més, s'estableix la prioritització dels mitjans electrònics com a canal d'entrada i concretament es promou l'ús de la plataforma corporativa.

Una altra millora derivada de l'avaluació és la identificació de les unitats gestores, i la creació de la figura del referent com a persona que té com a missió recollir les dades estadístiques sobre les CQS que afecten la seva unitat directiva i trametre-les trimestralment al Gabinet Tècnic. El Gabinet serà l'encarregat de l'avaluació i difusió de les dades com a responsable del programa de qualitat del Departament de Justícia. El treball proposa també la utilització d'un únic sistema d'enregistrament tant pel que fa a l'aplicació informàtica com a la codificació.

El treball estableix un circuit genèric que han d'aplicar totes les unitats gestores de CQS i un procediment de gestió que identifica les unitats col·laboradores a les quals cal consultar per poder respondre-les posteriorment.

Finalment, aporta un seguit de recomanacions i bones pràctiques a l'hora de respondre les CQS que contribueix a augmentar la qualitat dels documents i permet donar una visió uniforme i una imatge corporativa més homogènia de cara a l'exterior.

L'avaluació i les propostes de millora fetes són un primer pas en la missió de la comunitat de pràctica de posar en comú les tasques fetes pels membres en l'atenció ciutadana a través de la gestió de les consultes, queixes i suggeriments, i generar un coneixement pràctic que permeti millorar la qualitat dels serveis oferts pel Departament de Justícia.

Apèndix

Apèndix 1. Sistema de codificació de les consultes, queixes i suggeriments

Com a pauta general, és important mirar d'evitar al màxim l'ítem genèric "Altres".

El primer nivell indicarà el tipus de comunicació: si es tracta d'una consulta, una queixa, un suggeriment o un agraïment.

Tipologia de la comunicació	
C	Consulta
Q	Queixa
S	Suggeriment
A	Agraïment

El segon nivell indicarà l'origen de la CQS.

Origen	
C	Ciutadania
I	Institucional
E	Empleats
O	Operadors jurídics

El tercer nivell indicarà el canal d'entrada.

Canal d'entrada	
1	Presencial
2	Correu postal o fax

3	Mitjans electrònics
	3.1 Correu electrònic
	3.2 Formulari web
4	Telèfon
5	Xarxes socials
6	Mitjans de comunicació
7	Enquestes de valoració dels serveis

El quart nivell indicarà la unitat orgànica afectada.

Tipologia orgànica	
1	Gabinet del Conseller i Secretaria
2	Secretaria General
3	Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques
4	Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia
5	Direcció General de Serveis Penitenciaris
6	Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil
7	Gerències i serveis territorials
8	Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
9	Centre d'Iniciatives per a la Reinserció

El cinquè nivell indicarà l'àmbit temàtic afectat.

Temàtica	
1	Ajuts i subvencions
2	Contractació
3	Edificis i instal·lacions
	3.1 Accessibilitat
	3.2 Manteniment
	3.3 Altres
4	Gestió pressupostària
	4.1 Creditors
5	Ofertes de treball
	5.1 Borsa d'interins
	5.2 Oposicions
	5.3 Altres
6	Igualtat de gènere
7	Personal
	7.1 Actiu
	7.2 Inactiu
8	Administració de justícia
	8.1 Assistència jurídica gratuïta
	8.2 Servei d'orientació jurídica
	8.3 Torn d'ofici

	8.4 Registre civil
	8.5 Medicina legal
	8.6 Peritatges judicials
	8.7 Testimonis
	8.8 Traduccions i interpretacions
	8.9 Informes d'assessorament tècnic a l'àmbit de la família
	8.10 Dipòsits judicials
	8.11 Taxes
	8.12 Altres
9	Col·legis professionals
10	Entitats jurídiques
	10.1 Associacions
	10.2 Fundacions
	10.3 Altres
11	Dret civil
12	Mediació en dret privat
13	Formació
14	Recerca
15	Beques
16	Serveis penitenciaris
17	Execució penal a la comunitat
18	Justícia juvenil

19	Atenció a les víctimes
20	Reinserció
21	Compromisos cartes de serveis
	21.1 OAC
	21.2 CIRE
	21.3 Biblioteca de CEJFE
22	Altres
23	No competència

El sisè nivell indicarà el motiu i només s'aplicarà a les queixes.

Motiu de la queixa	
1	Temps de resposta
	1.1 Excessiva lentitud en la gestió dels tràmits
	1.2 Disconformitat amb el sistema de gestió de cues
	1.3 Retard en el pagament
	1.4 Altres
2	Recursos electrònics i informàtics
3	Comunicació personal
	3.1 Disconformitat amb l'atenció telefònica rebuda
	3.2 Disconformitat amb el tracte rebut per part del personal de l'Administració
	3.3 Disconformitat amb el tracte rebut per part del personal de seguretat
	3.4 Ús del català

	3.5 Altres
4	Accessibilitat i comprensió de la informació
	4.1 Informació rebuda incorrecta i/o insuficient
	4.2 Altres
5	Horari d'atenció al públic insuficient
6	Complexitat procedimental
7	Falta de personal
8	Insatisfacció en la prestació final del servei
9	Maltractaments i/o abusos de funcionaris a interns (físics i/o psíquics)
10	Àmbit laboral
	10.1 Nòmines
	10.2 Salut laboral
	10.3 Manteniment
	10.4 Expedients disciplinaris
	10.5 Altres
11	Altres

Un exemple de codi identificació d'una CQS seria Q/C/3.1/4/7/3.2

Queixa presentada per un ciutadà enviada per correu electrònic a la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia per denunciar el tracte rebut per un vigilant de seguretat en un edifici judicial.

Apèndix 2. Criteris de resposta als òrgans institucionals que formulen peticions d'informació en relació amb els serveis prestats pel Departament de Justícia

Pel que fa a les peticions que formulen el Síndic de Greuges o el Defensor del Poble al Departament de Justícia, cal tenir en compte uns criteris específics per a aquestes demandes d'informació, ja que tenen alguns aspectes diferents dels que regeixen en el cas de les demandes que fan directament els ciutadans.

El Departament de Justícia ha de respondre expressament les peticions que li formula el Síndic de Greuges o el Defensor del Poble. Es garanteix una resposta per escrit i dins dels terminis establerts legalment, que en el cas del Síndic de Greuges és d'1 mes.

La resposta ha de ser imparcial i independent en les seves actuacions, i el Departament de Justícia ha d'actuar amb objectivitat, tenint en compte els factors de cada cas.

El Departament ha d'informar de manera clara dels drets de les persones i dels requisits necessaris per tramitar les sol·licituds. També ha de garantir el dret de les persones i de les institucions que s'hi adrecin en qualsevol de les llengües oficials, i ha de comunicar-s'hi en la llengua que triïn.

També cal indicar, quan escaigui, l'òrgan competent per atendre'l en cas que la temàtica no sigui competència del Departament.

La tramitació s'ha de fer d'acord amb els principis d'economia, celeritat, eficàcia, eficiència i simplicitat, i en cas de circumstàncies excepcionals que impedeixin respondre dins de termini, cal informar el Síndic de Greuges o el Defensor del Poble dels motius de la demora (incoació de diligències informatives, etc.). La mateixa setmana en què es rep una queixa des del Departament de Justícia s'adreça un model d'escrit per informar que s'ha rebut la queixa i que s'està tramitant.

Les respostes que s'envien tant al Síndic de Greuges com al Defensor del Poble han de ser motivades, de forma clara i comprensible.

Apèndix 3. Formulari Funcions de les unitats responsables de les consultes, queixes i suggeriments

Funcions de les unitats responsables de les consultes, queixes i suggeriments (CQS)

* Necessari

Dades personals

Nom i cognoms *

Unitat *

Nom dels serveis territorials o gerència

Canal d'entrada de les CQS

Recepció *

Rebeu CQS?

- sí
 no

Indiqueu els canals pels quals us arriben les CQS *

- Plataforma Generalitat
 Correu electrònic (indiqueu més avall l'adreça de correu electrònic)
 Correu ordinari
 Telèfon
 Presencial
 Fax
 Altres (indiqueu més avall el canal)

Adreça de correu electrònic on es reben CQS

Altres canals on es reben CQS

Perfil del promotor de CQS

El promotor dels CQS és *

- Una institució
- La ciutadania
- Una persona sotmesa a una mesura d'execució penal o familiar
- Altres (especifiqueu a continuació el tipus del perfil)

Tramitació de les CQS

Com feu el seguiment de les CQS? *

- Base de dades pròpia
- Programari específic
- Plataforma Gencat
- Llibre de registre
- Altres

Envieu justificant de recepció quan rebeu una CQS? *

- sí
- no

En quin termini màxim envieu el justificant de recepció? *

Compteu amb el suport d'unitats col·laboradores? *

- sí
- no

Quines unitats us donen suport en l'elaboració de les respostes? *

Tramitació de la resposta

Com tramiteu la resposta de la CQS? *

- Elaboreu i envieu la proposta de resposta
- Reviseu la proposta de la unitat col·laboradora i l'envieu

De mitjana, quant de temps trigueu a respondre les CQS? *

- Immediat
- Entre 24 i 48 hores

- Una setmana
- 15 dies
- Un mes
- Més temps

Enviament de la resposta *

- Responeu directament a la persona interessada
- Ho trameteu a la unitat directiva perquè envii la resposta

Feu seguiment de les CQS? *

Funcions de les unitats responsables dels CQS

Quines funcions fa la vostra unitat? *

- Recepció
- Registre
- Tramitació
- Resposta

Envia

No envieu mai contrasenyes a través de Formularis de Google.

Ho heu aconseguit, heu emplenat el 100%.

Tecnologia de

Google no ha creat ni aprovat aquest contingut.

[Informe dels abusos](#) - [Condicions del Servei](#) - [Termes addicionals](#)

Apèndix 4. Full de consultes, queixes o suggeriments

Full de consultes, queixes o suggeriments

- Consulta
 Queixa
 Suggeriment
-

Dades de contacte

Cognoms i nom

DNI o passaport

Adreça

Telèfon

Adreça electrònica

Exposo

Demano

Òrgan al qual s'adreça

Signatura

Data

D'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les dades personals que ens faciliteu s'integraran en un fitxer del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya anomenat *Bústia de consultes de la ciutadania*, la finalitat del qual és gestionar els dubtes i les queixes de la ciutadania per tal de donar resposta, associant la sol·licitud amb la unitat pertinent del Departament de Justícia.

L'òrgan administratiu responsable del fitxer és la Secretaria General del Departament de Justícia (carrer Pau Claris, 81. 08010 Barcelona), i podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que us corresponguin davant d'aquest òrgan a l'adreça protecciodades.gtecnic.dj@gencat.cat.

Bibliografia

[Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad](#). Agència d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis. Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, 2014.

DÍAZ, Antonio: "[Sistema municipal de gestión de calidad. La aplicación de los modelos de calidad a la gestión pública](#)". A: Gestión y Análisis de Políticas Públicas (GAPP) núm. 11-12. Institut Nacional d'Administració Pública. Agost, 1998. Madrid.

[Guia para la gestión de quejas y sugerencias](#)". Agència d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis. Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, 2013.

GÓNZÁLEZ BARROSO, F.: "[La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM](#)". Documentación sobre gerencia pública. Junta de Comunitats de Castella-La Manxa. Conselleria d'Administracions Públiques. Escola d'Administració Regional

[La importancia de los servicios públicos en el bienestar de los ciudadanos. Observatorio de la calidad de los servicios públicos](#)". Agència d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis. Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, 2012

[Manual d'estil de l'atenció presencial a les Oficines d'Atenció Ciutadana](#). Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió. Departament de la Presidència. Generalitat de Catalunya. 2010 [consulta: 8.1.2015]

[Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya](#). Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió. Departament de la Presidència. Generalitat de Catalunya. (6a versió, 2013) [consulta: 8.1.2015]

Autoria

Comunitat de pràctica de la qualitat de l'atenció ciutadana en l'àmbit de la justícia

Aguilar Juncosa, Iolanda

Barrios Figueras, Esteve

Casnovas Ribes, Eva

Castellón Muñiz, Marta

Cervera Caminal, Anna

Ginestà Novell, Montserrat

Gutiérrez Torné, Marina

Llitrà Virgili, Esteve

Llobet Frias, Loreto

Sánchez López, Esther

Tolosa Magriñà, Àngels

Vives Leal, Maria Núria

Gestió del coneixement

