



Comunicació d'una queixa en segona instància a la Síndica de Greuges de L'Hospitalet

Podeu realitzar qualsevol reclamació en segona instància relativa als retards, les desatencions o les deficiències en el funcionament de l'administració municipal o dels serveis municipals, sempre que hagueu presentat una queixa prèvia davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o l'Àrea encarregada de la gestió del servei, i no haver rebut resposta, o que la resposta rebuda no ha estat satisfactòria.

A tal efecte, es considerarà una queixa sobre les accions i omissions relacionades amb l'administració i els serveis municipals que duguin a terme els següents ens:

- L'Ajuntament.
- Els organismes dependents o vinculats a l'administració municipal.
- Les empreses públiques de capital totalment o parcialment municipal que prestin serveis municipals.
- Les empreses privades que gestionin serveis per compte de l'administració municipal.
- Les empreses o entitats que rebin subvencions, ajuts o recursos municipals destinats a la prestació d'activitats o serveis municipals.
- Tots aquells organismes que exerceixin per delegació competències locals, en l'àmbit d'aquesta delegació.

Qui el pot demanar

Quan es tracti de queixes, es podran formular per les persones físiques amb veïnatge administratiu al municipi, i les persones jurídiques amb domicili social al mateix; així com les persones naturals i jurídiques que, tot i no tenir la condició de veïnes o domiciliades, acreditin ser usuàries dels serveis municipals als quals es refereixi la queixa; acreditant haver-la presentat davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o l'Àrea encarregada de la gestió del servei, i no haver rebut resposta, o que la resposta rebuda no ha estat satisfactòria.

Requeriments

Per Internet

- Ser persona usuària dels serveis municipals als quals es refereixi la queixa; acreditant haver presentat una queixa prèvia davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o l'Àrea encarregada de la gestió del servei, i no haver rebut resposta, o que la resposta rebuda no ha estat satisfactòria.

Presencialment

- Ser persona usuària dels serveis municipals als quals es refereixi la queixa; acreditant haver presentat una queixa prèvia davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o l'Àrea encarregada de la gestió del servei, i no haver rebut resposta, o que la rebuda no ha estat satisfactòria.

Terminis

Temps de resposta

La resolució de la Síndica que disposa la qualificació i l'admissió a tràmit es comunicarà a la persona interessada, en el termini màxim de deu dies hàbils, a comptar del següent a la presentació de la queixa, fent constar l'òrgan responsable de la seva resolució i la indicació que en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data de la presentació li serà comunicada la resolució.

Aquest termini màxim podrà ser prorrogat de manera motivada, en atenció a l'òrgan que tramita el procediment, per la Síndica o la Presidència de la Comissió, i es comunicarà a la persona interessada.

AVÍS!

Durant l'horari especial de Nadal, tal i com s'indica al document adjunt en la fitxa informativa de l'Oficina de suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania (Síndica de Greuges i Comissió de Suggeriments i Reclamacions) enllaçada al final d'aquesta pàgina, els ciutadans i les ciutadanes podran presentar els seus escrits de reclamacions, greuges, queixes i suggeriments en el registre municipal i/o en la seu electrònica, tenint en compte que es declaren inhàbils, als efectes de còmput d'inici i finalització dels terminis de tramitació dels procediments, del 20 de desembre de 2019 al 6 de gener de 2020, ambdós inclosos,

Com es pot tramitar

Per Internet

Per tramitar per internet heu de disposar d'un sistema d'identificació acceptat pel servei VÀLid (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/ca/articles/4406000849565-Quins-sistemes-d-identificaci%C3%B3-accepta-el-V%C3%80Lid->).

1. Cliqueu sobre el botó **Tramitar on-line**.
2. Identifiqueu-vos amb qualsevol dels sistemes acceptats pel servei VÀLid (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/ca/articles/4406000849565-Quins-sistemes-d-identificaci%C3%B3-accepta-el-V%C3%80Lid->).
3. Empleneu el formulari que s'obrirà.
4. Adjunteu, si cal, els arxius o fitxers de la documentació necessària per al tràmit.
5. Cliqueu enviar. En aquest moment estareu signant la sol·licitud per presentar-la al registre electrònic de l'ajuntament

Finalitzat el tràmit rebreu un correu electrònic amb el justificant de la seva presentació.

Nota: Consulteu aquesta ajuda (https://seuelectronica.l-h.cat/307897_1.aspx?id=1) per comprovar que la configuració del vostre equip és compatible amb els requisits tècnics de l'aplicació.

Presencialment

Podeu aportar la documentació necessària a qualsevol de les oficines indicades o presentar-la per qualsevol mitjà admissible en dret segons la normativa legal vigent. Podeu consultar els punts de registre a www.l-h.cat/oficinesregistre (<https://www.l-h.cat/oficinesregistre>).

Documentació necessària

- **Instància general** que haurà de contenir de manera concreta la queixa que es formula **fent constar** totes les dades o, al menys, **una referència (el número de registre d'entrada, el número que se us va facilitar quan vau emplenar el formulari del 'Contacteu' de la web municipal, etc)** al document o documents que acreditin que aquesta s'ha formulat prèviament davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o el corresponent servei de l'Ajuntament, i manifestar que: o bé no s'ha rebut resposta en el termini de 3 mesos des de la seva presentació o bé adjuntar la resposta obtinguda i els motius pels quals es considera no satisfactòria.

- **Autorització d'ús i comunicació de dades** per a tramitar la defensa de la ciutadania.

Impresos associats

- Autorització d'ús i comunicació de dades per a tramitar la defensa de la ciutadania (<https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5ilZ7vbzpyCgbmX0abMlkBLBiiYmoAf0gqazB>)
- Instància general (<https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5YqylsuRGWCF4UBzl44puaqpDHXQam4ZkqazB>)

- **Oficina d'Atenció Ciutadana**

C. Girona n° 10, BS pis CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Per concertar cita feu clic a <https://www.l-h.cat/citaoac> (<https://www.l-h.cat/citaoac>)

Horari habitual

Dilluns a divendres: 8:30 a 14 h

Dilluns a dijous : 16:00 a 19 h.

- **Regidoria Districte I**

RB Just Oliveras n° 0023 CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horari habitual:

Dilluns a divendres de 9 a 14 hores

Dimarts i dijous de 16 a 19 hores

Setmana Santa, Nadal i Estiu: Consultar horaris (<http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ>)

- **Regidoria Districte II**

C. Mare de Déu dels Desemparats n° 0087 CP: 08904 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9:00 a 14:00 h

Dimarts i dijous: 16:00 a 19:00 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: Consultar horaris (<http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy>)

- **Regidoria Districte III**

AV Metro n° 0018 CP: 08902 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

• **Regidoria Districte IV-V**

C. Belchite n° 5 CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

• **Regidoria Districte VI**

PL Cultura n° 1 CP: 08907 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9-14 h

Dimarts i dijous: 16:30-19 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

• **Regidoria Sanfeliu**

C. Emigrant n° 0027 CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horari habitual:

Dilluns, dimarts, dijous i divendres: 12 h - 14 h

Dimecres: 9 h -11 h

Setmana Santa, Nadal i Estiu: [Consultar horaris \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

Normativa aplicable

Normativa

[Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet: Síndic/a i Comissió de queixes i suggeriments \(https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5RBs2wjo2cev0KZgAVqazAG56qazA6ZMvSGiU9kqazB\)](https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5RBs2wjo2cev0KZgAVqazAG56qazA6ZMvSGiU9kqazB)

Més informació

Observacions

- Les queixes tramitades de conformitat amb el que preveu el present reglament, en cap cas tenen la consideració de recurs administratiu, ni de reclamació econòmic administrativa.
- La presentació de l'escrit no suspèn ni interromprà, en cap cas, els terminis establerts per la legislació vigent per a l'inici, la tramitació i la resolució d'altres procediments administratius.
- La presentació de queixes no condicionarà ni impedirà l'exercici d'aquelles accions o drets, que de conformitat amb la normativa vigent, correspon exercir als/ a les interessats/des.
- Les resolucions que dicti el/la Síndic/a o la Comissió en la tramitació de les queixes tenen la qualificació d'informes de caràcter no vinculant i no seran susceptibles de recurs ni administratiu ni jurisdiccional

Què passa després

La presentació d'una queixa donarà lloc a l'obertura d'un expedient que s'iniciarà amb la resolució de qualificació per la Síndica, en la qual es determinarà sobre la seva admissió a tràmit i la procedència de l'obertura del subsegüent expedient informatiu.

En el tràmit de qualificació es podrà rebutjar motivadament la queixa, quan de l'examen de l'escrit presentat es conclougui que no es troba dins de l'àmbit de les competències dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania.

Si s'admet a tràmit, s'instruirà el procediment i si és necessari se us pot requerir més informació per a continuar amb la tramitació del procediment iniciat.

Els Òrgans de Defensa de la Ciutadania resoldran la queixa i rebreu la seva notificació.

Si teniu cap dubte podeu trucar a:

• Oficina d'Atenció Ciutadana (atenció telefònica)

- **Informació:** 010 (tel:+34010) (gratuït), 900100277 (tel:+34900100277) (Fora de L'Hospitalet)
De dilluns a divendres de 8 a 20 h.

• Oficina de suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania (Síndica de Greuges i Comissió de Suggestions i Reclamacions)

- **Telèfon:** 934032900 (tel:+34934032900)

Atenció presencial amb CITA PRÈVIA que podeu concertar trucant al telèfon **934032900** o enviant un correu electrònic a sindicatura.greuges@l-h.cat

Horari habitual:

Dilluns a divendres: 9 a 14 hores

Dimarts i Dijous de 16 a 18:30 hores

Setmana Santa, Nadal i Estiu: Consultar horaris (<http://intranet/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5nVQTsW7qazCIAr1wcFkSxqdzAsjNAlYdBAZAqazB>)