



# Comunicación de una queja en segunda instancia a la Síndica de Greuges de L'Hospitalet

Puede realizar cualquier reclamación en segunda instancia relativa a los retrasos, las desatenciones o las deficiencias en el funcionamiento de la administración municipal o de los servicios municipales, siempre que haya presentado una queja previa ante la Oficina de Atención Ciudadana o el Área encargada de la gestión del servicio, y no haber recibido respuesta, o que la respuesta recibida no haya sido satisfactoria..

A tal efecto, se considerará una queja sobre las acciones y omisiones relacionadas con la administración y los servicios municipales que lleven a cabo los siguientes entes:

- El Ayuntamiento.
- Los organismos dependientes o vinculados a la administración municipal.
- Las empresas publicas de capital total o parcialmente municipal que presten servicios municipales.
- Las empresas privadas que gestionen servicios por cuenta de la administración municipal.
- Las empresas o entidades que reciban subvenciones, ayudas o recursos municipales destinados a la prestación de actividades o servicios municipales.
- Todos aquellos organismos que ejerzan por delegación competencias locales, en el ámbito de esta delegación.

## Quién lo puede pedir

---

Cuando se trate de quejas, se podrán formular por las personas físicas con vecindad administrativa en el municipio, y las personas jurídicas con domicilio social en el mismo; así como las personas naturales y jurídicas que, a pesar de no tener la condición de vecinas o domiciliadas, acrediten ser usuarias de los servicios municipales a los que se refiera la queja; acreditando haberla presentado ante la Oficina de Atención Ciudadana o el Área encargada de la gestión del servicio, y no haber recibido respuesta, o que la respuesta recibida no haya sido satisfactoria.

## Requisitos

---

### Por Internet

- Ser persona usuaria de los servicios municipales a los que se refiera la queja; acreditando haber presentado una queja previa ante la Oficina de Atención Ciudadana o el Área encargada de la gestión del servicio, y no haber recibido respuesta, o que la respuesta recibida no haya sido satisfactoria.

### Presencialmente

- Ser persona usuaria de los servicios municipales a los que se refiera la queja; acreditando haber presentado una queja previa ante la Oficina de Atención Ciudadana o el Área encargada de la gestión del servicio, y no haber recibido respuesta, o que la recibida no haya sido satisfactoria.

## Plazos

---

## Tiempo de respuesta

La resolución de la Síndica que dispone la calificación y la admisión a trámite se comunicará a la persona interesada, en el plazo máximo de diez días hábiles, a contar del día siguiente a la presentación de la queja, haciendo constar el órgano responsable de su resolución y la indicación que en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de la presentación, le será comunicada la resolución.

Este plazo máximo podrá ser prorrogado de manera motivada, en atención al órgano que tramita el procedimiento, por la Síndica o la Presidencia de la Comisión, y se comunicará a la persona interesada.

### **AVISO!**

Durante el horario especial de Navidad, tal y como se indica en el documento adjunto en la ficha informativa de la Oficina de soporte a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía (Síndica de Greuges y Comisión de Sugerencias y Reclamaciones) enlazada al final de esta página, los ciudadanos y las ciudadanas podrán presentar sus escritos de reclamaciones, agravios, quejas y sugerencias en el registro municipal y/o en la sede electrónica, teniendo en cuenta que se declaran inhábiles, a los efectos de cómputo de inicio y finalización de los plazos de tramitación de los procedimientos, del 20 de diciembre de 2019 al 6 de enero de 2020, ambos incluidos,

## **Cómo se puede tramitar**

---

### **Por Internet**

Para tramitar por internet es necesario disponer de un sistema de identificación aceptado por el servicio VÀlid. (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/es-es/articles/4406000849565-Qu%C3%A9-sistemas-de-identificaci%C3%B3n-acepta-el-V%C3%81LIDO->).

1. Pulse sobre el botón **Tramitar on-line**.
2. Identifíquese con cualquiera de los sistemas aceptados por el servicio VÀlid. (<https://suport-altresserveis.aoc.cat/hc/es-es/articles/4406000849565-Qu%C3%A9-sistemas-de-identificaci%C3%B3n-acepta-el-V%C3%81LIDO->)
3. Rellene el formulario que se abrirá.
4. Adjunte, si es necesario, los archivos o ficheros de la documentación necesaria para el trámite.
5. Pulse enviar. En este momento estará firmando la petición para presentarla al registro electrónico del ayuntamiento.

Al finalizar el trámite, recibirá un correo electrónico con el justificante de su presentación.

**Nota: Consulte esta [ayuda \(https://seuelectronica.l-h.cat/307897\\_2.aspx?id=2\)](https://seuelectronica.l-h.cat/307897_2.aspx?id=2) para comprobar que la configuración de su equipo es compatible con los requisitos técnicos de la aplicación.**

### **Presencialmente**

Puede aportar la documentación necesaria en cualquiera de las oficinas indicadas o presentarla por cualquier medio admisible en derecho según la normativa legal vigente. Puede consultar los puntos de registro en [www.l-h.cat/oficinasregistro](http://www.l-h.cat/oficinasregistro) (<https://www.l-h.cat/oficinasregistro>).

#### **Documentación necesaria**

- **Instancia general** que tendrá que contener de manera concreta la queja que se formula **haciendo constar** todos los datos o, al menos, **una referencia (el número de registro de entrada, el número que se le facilitó cuando rellenó el formulario del 'Contactar' de la web municipal, etc)** al documento o documentos que acrediten que ésta se ha formulado previamente delante de la Oficina de Atención Ciudadana o el correspondiente servicio del Ayuntamiento, y manifestar que: o bien no se ha recibido respuesta en el plazo de 3 meses desde su presentación o bien adjuntar la respuesta obtenida y los motivos por los que se considera no satisfactoria.

- **Autorización de uso y comunicación de datos** para tramitar la defensa de la ciudadanía.

#### Impresos asociados

- [Autorización de uso y comunicación de datos para tramitar la defensa de la ciudadanía \(https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5ilZ7vbzpyCgbmX0abMIkBY0fmtMEezS4qazB\)](https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5ilZ7vbzpyCgbmX0abMIkBY0fmtMEezS4qazB)
- [Instancia general \(https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5YqylsuRGWCF4UBzl44puaBlwejdNqlmkqazB\)](https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5YqylsuRGWCF4UBzl44puaBlwejdNqlmkqazB)

- **Oficina de Atención Ciudadana**

C. Girona nº 10, BS pis CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Puede concertar una cita en <https://www.l-h.cat/citaoac> (<https://www.l-h.cat/citaoac>)

#### **Horario habitual**

Lunes al viernes: 8:30 a 14 h

Lunes al jueves: 16:00 a 19 h

Horario de verano: Lunes al viernes de 8:30 a 14 h del **15 de junio al 15 de septiembre**

- **Concejalía Distrito I**

RB Just Oliveras nº 0023 CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

Horario habitual:

Lunes a viernes de 9 a 14 horas

Martes y jueves de 16 a 19 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ\)](http://www.l-h.cat/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs4PnufjIF65ZxXPjdQmzsuZ)

- **Concejalía Distrito II**

C. Mare de Déu dels Desemparats nº 0087 CP: 08904 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9:00 a 14:00 h

Martes y jueves: 16:00 a 19:00 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

- **Concejalía Distrito III**

AV Metro nº 0018 CP: 08902 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h  
Martes y jueves: 16-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

**• Concejalía Distrito IV-V**

C. Belchite nº 5 CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h  
Martes y jueves: 16-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

**• Concejalía Distrito VI**

PL Cultura nº 1 CP: 08907 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horario habitual:**

Lunes a viernes: 9-14 h  
Martes y jueves: 16:30-19 h

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

**• Regidoria Sanfeliu**

C. Emigrant nº 0027 CP: 08906 L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona

**Horario habitual:**

Del lunes al viernes de 9 h. a 14 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy\)](http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5bZdYBqazAevKWSA7F0AqN3Udgd8Qa9YmXs44eFCXJEzK8RwRmvo3xehy)

 **Normativa aplicable**

---

 **Normativa**

[Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet: Síndic/a y Comisión de quejas y sugerencias \(https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5RBs2wjo2cev0KZgAVqazAG56LfkiiPrKgU8qazB\)](https://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS5RBs2wjo2cev0KZgAVqazAG56LfkiiPrKgU8qazB)

### Observaciones

- Las quejas tramitadas de conformidad con lo que prevé el presente reglamento, en ningún caso tienen la consideración de recurso administrativo ni de reclamación económica administrativa.
- La presentación del escrito no suspenderá ni interrumpirá, en ningún caso, los plazos establecidos por la legislación vigente para al inicio, la tramitación y la resolución de otros procedimientos administrativos.
- La presentación de quejas no condicionará ni impedirá el ejercicio de aquellas acciones o derechos, que de conformidad con la normativa vigente, corresponde ejercer a las personas interesadas.
- Las resoluciones que dicte la Síndica o la Comisión en la tramitación de las quejas tienen la calificación de informes de carácter no vinculante y no serán susceptibles de recurso ni administrativos ni jurisdiccionales

### Qué pasa después

La presentación de una queja dará lugar a la apertura de un expediente que se iniciará con la resolución de calificación por la Síndica, en la que se determinará sobre su admisión a trámite y la procedencia de la apertura del subsiguiente expediente informativo.

En el trámite de calificación se podrá rechazar motivadamente la queja, cuando del examen del escrito presentado se concluya que no se encuentra dentro del ámbito de las competencias de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía.

Si se admite a trámite, se instruirá el procedimiento y si es necesario se le puede requerir más información para continuar con la tramitación del procedimiento iniciado.

Los Órganos de Defensa de la Ciudadanía resolverán la queja y recibirá su notificación.

### Si tiene cualquier duda puede llamar a:

- **Oficina de Atención Ciudadana (atención telefónica)**

- **Información:** 010 (tel:+34010) (gratuït), 900100277 (tel:+34900100277) (Fuera de L'Hospitalet)  
De lunes al viernes de 8 a 20 h.

- **Oficina de apoyo a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía (Síndica de Greuges y Comisión de Sugerencias y Reclamaciones)**

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

Atención presencial con CITA PREVIA que puede concertar llamando al teléfono **934032900** o enviando un correo electrónico a [sindicatura.greuges@l-h.cat](mailto:sindicatura.greuges@l-h.cat)

Horario habitual:

Lunes a viernes: 9 a 14 horas

Martes y Jueves de 16 a 18:30 horas

Semana Santa, Navidad y Verano: [Consultar horarios \(http://intranet/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5nVQTsW7qazCIAr1wcFkSxqdqazAsjNAlydBAZAqazB\)](http://intranet/utills/obrefitxer.ashx?Fw9EVw48XS5nVQTsW7qazCIAr1wcFkSxqdqazAsjNAlydBAZAqazB)