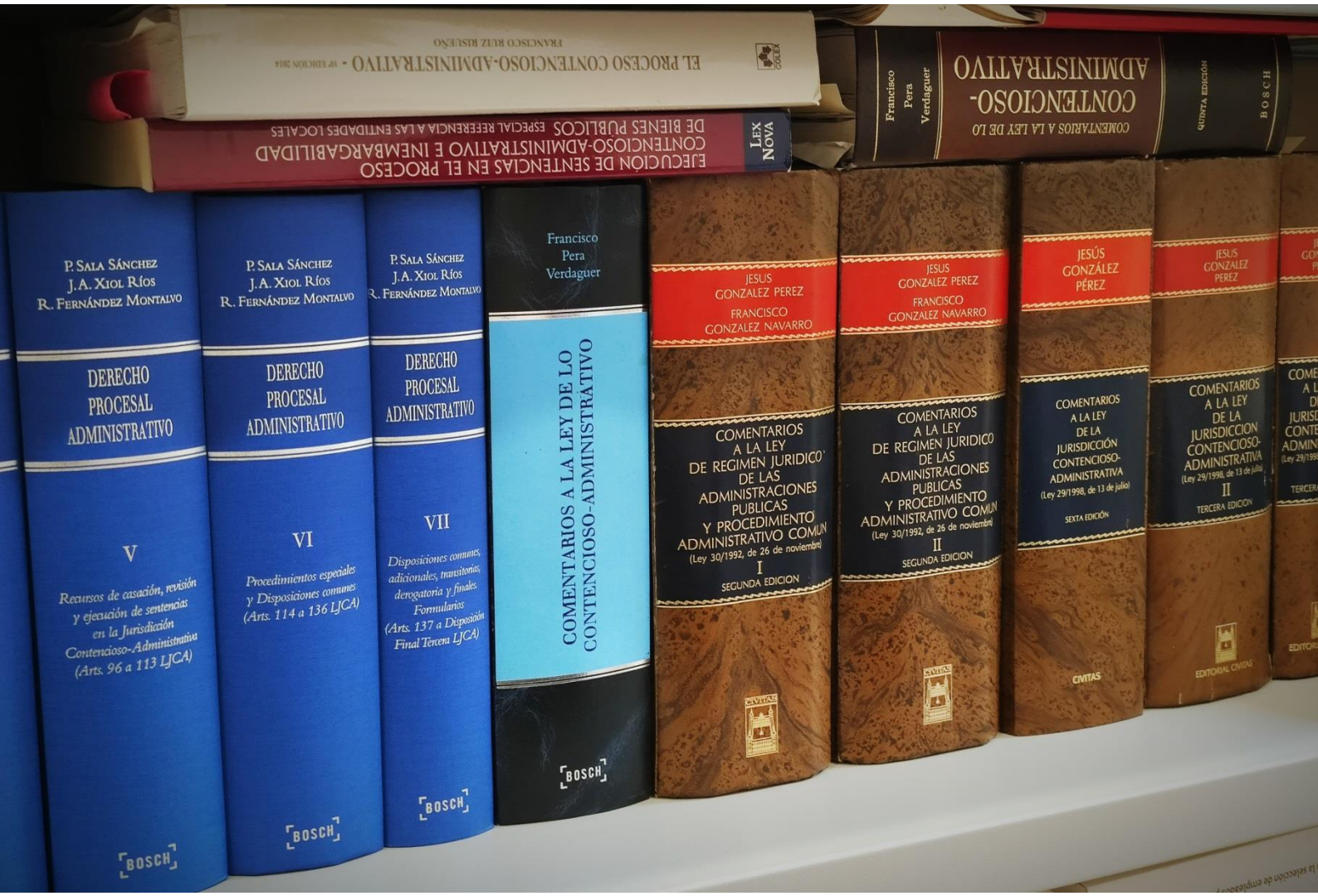
# CARTA DE SERVICIOS
# SERVEIS JURÍDICOS

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

# PRESENTACIÓN

Corresponde al Servicio la defensa judicial del Ayuntamiento, la resolución de todos los recursos administrativos que se interpongan contra éste, la gestión, tramitación y resolución de las reclamaciones patrimoniales y reclamaciones de daños del patrimonio municipal, y la defensa en juicio del personal del Ayuntamiento que así lo solicite, en virtud de lo que dispone el correspondiente convenio colectivo.


EL PROCESO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO
FRANCISCO RUIZ RISUEÑO
EJECUCION DE SENTENCIAS EN EL PROCESO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO E INEMBARGABILIDAD DE BIENES PUBLICOS
LEX NOVA
Francisco Pera Verdaguer
CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO
COMENTARIOS A LA LEY DE LO
P. SALA SÁNCHEZ
J. A. XIOL RÍOS
R. FERNÁNDEZ MONTALVO
DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO
V
Recursos de casación, revisión y ejecución de sentencias en la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (Arts. 96 a 113 LJCA)
VI
Procedimientos especiales y Disposiciones comunes (Arts. 114 a 136 LJCA)
VII
Disposiciones comunes, adicionales, transitorias, derogatoria y finales. Formularios (Arts. 137 a Disposición Final Tercera LJCA)
JESUS GONZALEZ PEREZ
FRANCISCO GONZALEZ NAVARRO
COMENTARIOS A LA LEY DE REGIMEN JURIDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMUN
(Ley 30/1992, de 26 de noviembre)
I
SEGUNDA EDICION
II
JESÚS GONZÁLEZ PÉREZ
COMENTARIOS A LA LEY DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA
(Ley 29/1998, de 13 de julio)
SEXTA EDICIÓN
TERCERA EDICION
QUINTA EDICIÓN
BOSCH
CIVITAS
EDITORIAL CIVITAS

# Índice

**1. Identificación** ..... 5
**2. Misión y valores** ..... 5
**3. Servicios** ..... 5
**4. Compromisos de calidad** ..... 6
**5. Compensaciones en caso de incumplimiento** ..... 7
**6. Canales de participación** ..... 7
**7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos** ..... 8
**8. Normativa** ..... 8
**9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos** ..... 9
**10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas** ..... 10

## 1. Identificación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Servicio** | Servicio Jurídico |
| **Adscripción dentro del organigrama municipal** | Secretaria General |
| **Equipo responsable** | Joana Ricardo Hoyos, responsable del Servicio Jurídico<br>Francisco Javier Ezquiaga Terrazas, secretario general |
| **Dirección** | Plaza de la Vila, 1 |
| **Horario (presencial / virtual)** | Presencial: de lunes a viernes, de 9 a 14h<br>Este horario podrá modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre). |
| **Teléfono** | 934 624 000 ext.: 4027 |
| **Web** | http://www.gramenet.cat/ |
| **Dirección electrónica** | ssjj@gramenet.cat |

## 2. Misión y valores

El Servicio tiene como misión garantizar la defensa judicial del Ayuntamiento en todos los órdenes jurisdiccionales y unificar criterios legales en la tramitación ordinaria de los expedientes, reforzando el control de legalidad de los actos y resoluciones administrativas dictadas por los órganos competentes.

Los valores y principios en los que se inspira el Servicio se fundamentan en la legalidad, la calidad, la eficacia y la transparencia.

## 3. Servicios

### 3.1 Reclamaciones de Responsabilidad Patrimonial

El Ayuntamiento tramita los procedimientos legalmente y reglamentariamente establecidos para el reconocimiento de las indemnizaciones que puedan corresponder a la ciudadanía por

los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos que tiene encomendados, siempre que las personas afectadas no tengan la obligación o el deber jurídico de soportarlos.

| | |
|---|---|
| Destinatarios/as | Ciudadanía |
| Cómo solicitar el Servicio | A través de la presentación de una instancia genérica presentada en la OIAC, plaza de la Vila, 1. Pedir cita previa en el teléfono del Servicio 934 624 090 o en el enlace de la página web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa |

### 3.2 Resolución de recursos

El Servicio Jurídico vela porque el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet cumpla con su obligación de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos. En este sentido, se resolverán todos los recursos y otras peticiones, tanto de revisión de actos como de revocación de los actos que formulen las personas interesadas, o sus representantes, en la defensa de sus intereses.

| | |
|---|---|
| Destinatarios/as | Ciudadanía |
| Cómo solicitar el Servicio | A través de la presentación de una instancia genérica presentada en la OIAC, plaza de la Vila, 1. Pedir cita previa en el teléfono del Servicio 934 624 090 o en el enlace de la página web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ |

## 4. Compromisos de calidad

| Compromisos de calidad | |
|---|---|
| 1 | **Reducir el término de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por debajo del término legalmente establecido, como mínimo en un 25% de los casos.**<br>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.<br>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. |

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/

https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/

Este compromiso de calidad se adopta, en todo caso, desde el momento en que el Servicio Jurídico tiene conocimiento de la reclamación y/o recurso, y queda condicionado a la recepción efectiva del expediente administrativo completo, así como de los informes o dictámenes que hayan de elaborar los servicios gestores del Ayuntamiento para la resolución de los asuntos.

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

## 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que proponen llevar a cabo para evitar situaciones similares.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## 6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Escritos dirigidos al Servicio Jurídico o bien al correo ssjj@gramenet.cat

## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.

- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC), situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

En todo caso, los/las usuarios/as pueden dirigirse presencialmente al Servicio Jurídico, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacte cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa

### 8.1 De régimen local

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local.
- Real decreto legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña.
- Real decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales.
- Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de obras actividades y servicios de los entes locales.

### 8.2 De procedimiento administrativo y régimen jurídico de las administraciones públicas

- Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas
- Ley 40/2015, del 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público

Además, para la resolución de los asuntos se aplicará la normativa sectorial de referencia.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos

Con carácter general, los derechos y deberes de la ciudadanía ante la administración local son los citados en diferentes normativas y a la Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art. 13 i 14). Destacamos los siguientes:

### 9.1 Derechos

- Ser informados/as, tras una petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación con todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- A ser asistidos/as en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales del territorio.
- A ser tratados/as con respeto y deferencia por las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

### 9.2 Responsabilidades

- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, están obligados/as a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas (en la medida en que las administraciones hayan habilitado los mecanismos correspondientes) los sujetos siguientes:
  - Las personas jurídicas
  - Las entidades sin personalidad jurídica
  - Los/as que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional citada. En todo caso, dentro de este colectivo se entienden incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
  - Los/as que representen un interesado/a que esté obligado/a a relacionarse electrónicamente con cada Administración.

## 10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

### 10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2)Periodo de información pública, 3)Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### 10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1)La oferta de servicios, 2)Los compromisos, indicadores y objetivos, 3)Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

### 10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable de los servicios jurídicos será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

| **Aprobación** | | |
|---|---|---|
| **Fase** | **Aprobación inicial** | **Aprobación definitiva** |
| 2a Fase | Pleno 25/09/2017<br>BOPB 13/10/2017 | BOPB 20/03/2018 |

| **Actualizaciones** | | | |
|---|---|---|---|
| | **Cambios introducidos** | **Aprobaciones iniciales** | **Aprobaciones definitivas** |
| 1 | Apartado número 10 | Pleno 22/07/2019<br>BOPB 30/07/2019<br>DOG 12/08/2019 | BOPB 19/11/2019<br>DOGC 2/12/2019 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | -Actualización de cargos responsables<br>-Eliminación de correos personales | Pleno 26/11/ 2019<br>BOPB 04/12/2019<br>DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020<br>BOPB 14/02/2020 |
| | Próxima actualización: 2025/2026 | | |

| **Rendimiento de cuentas** | | |
|---|---|---|
| **2018** | **2019** | **2020** |
| Pleno 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |

"En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal"

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat/es**