



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



AJUNTAMENT DE MANISES  
www.manises.es

## CONVENI ESPECÍFIC DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA I L'EXCM. AJUNTAMENT DE MANISES PER A MILLORAR LA PROTECCIÓ DELS DRETS I LLIBERTATS DE LES PERSONES

MANISES, 29 de abril de 2010

### REUNITS

D'una part, Sr. Enrique A. Crespo Calatrava, alcalde-president de l'Excm. Ajuntament de Manises.

I d'una altra, l'Excm. Sr. José Cholbi Diego, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

### MANIFESTEN

#### PRIMER

L'art. 8 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant EACV) disposa que les valencianes i els valencians, en la seua condició de ciutadans espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea i en els instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius i que els poders públics valencians, entre estos el Síndic de Greuges i l'Excm. Ajuntament de Manises, han de vetlar per la seua protecció i respecte.

#### SEGON

Totes les persones tenen dret a què les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitatiu i imparcial, en un termini raonable, i a gaudir de servicis públics de qualitat, així com també són titulars del dret a participar de forma individual, o col·lectiva, en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana (art. 9 EACV).



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



AJUNTAMENT DE MANISES  
www.manises.es

### TERCER

El Síndic de Greuges és l'Alt Comissionat de Les Corts, designat per estes, que vetlarà per la defensa dels drets i llibertats reconeguts en els Títols I de la Constitució Espanyola i II de l'Estatut d'Autonomia, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana (art. 38 EACV).

### QUART

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'Excm. Ajuntament de Manises consideren que la protecció efectiva dels drets de les persones ha de realitzar-se de forma preventiva i reactiva i millorar constantment els mitjans de defensa, així com fomentar la seua divulgació i coneixement i potenciar l'efectiva participació ciutadana en la gestió dels assumptes públics.

### CINQUÉ

El present conveni específic de col·laboració constituïx un desenrotllament del conveni marc subscrit entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies per a millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, en el marc de la legislació vigent, i d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.

### SISÉ

La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana, aprovada per Decret 191/2001, de 18 de desembre, s'aplica al conjunt de l'administració pública de la Generalitat Valenciana i se sustenta en tres línies bàsiques d'actuació, que són expressament assumides pel Síndic de Greuges i per l'Ajuntament de Manises per a millorar la protecció dels drets de les persones:

1. Una administració orientada a la ciutadania, que es desenrotlla amb els compromisos següents:

- Atendre adequadament les necessitats de les ciutadanes i ciutadans per mitjà de tots els canals disponibles: presencial, telefònic i Internet, entre altres, en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.
- Potenciar la millora del tracte i l'atenció ciutadana, formant especialment el personal destinat a esta funció.
- Fomentar i ampliar els canals per a la participació de la ciutadania en l'elaboració, disseny i millora dels actuals i futurs servicis.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



AJUNTAMENT DE MANISES  
www.manises.es

- Investigar les necessitats i expectatives de la ciutadania, per a desenrotllar nous servicis i millorar els existents.
- Impulsar el desenrotllament i consolidació d'una cultura de servici en l'organització amb l'objectiu de ser excel·lents en l'atenció dispensada.
- Mesurar el grau de satisfacció de les ciutadanes i ciutadans amb relació als servicis que se li oferixen.
- Facilitar les vies per a arreplegar i gestionar les queixes i suggeriments de les persones.
- Informar detalladament, mitjançant tots els canals disponibles, de quins servicis pot rebre de l'administració valenciana, així com d'on, com i quan pot rebre'ls.
- Plasmar, en cartes de servicis sectorials i específiques, els estàndards de qualitat a què ajustaran la prestació dels servicis públics els òrgans que conformen l'administració Valenciana.
- Afavorir que els col·lectius més desfavorits de la nostra societat puguen accedir de manera igualitària als servicis prestats.
- Oferir tots els servicis atenent a normes que respecten el medi ambient.

2. Una administració eficaç i eficient, que es desenrotlla amb els compromisos següents:

- Simplificar els procediments administratius amb l'objectiu de fer-los més accessibles, senzills i eficients; l'eliminació dels tràmits innecessaris i, en definitiva, la millora de la qualitat i quantitat dels procediments existents.
- Utilitzar els avantatges que oferixen les noves tecnologies, seguint incentivar i incrementar la relació amb l'administració a través d'estes, i en especial d'Internet.
- Implantar la qualitat com a norma de funcionament intern de l'organització i subordinar i adequar esta a la prestació de cada un dels seus servicis.
- Funcionar d'una manera equilibrada en tot el territori, atenent a la diversitat de les seues necessitats i característiques particulars.
- Introduir els mitjans perquè les decisions es prenguen al nivell més pròxim a la ciutadania i donar responsabilitats a les persones que actuen en els servicis de manera directa.
- Formar permanentment els professionals que es troben al servici de la ciutadania i incentivar programes interns de formació així com prepara d'una manera especial a aquell personal que tracta directament amb la ciutadania.
- Assessorar, ajudar i orientar sobre les actuacions a emprendre davant de l'administració.
- Millorar la coordinació entre administracions i entre els diferents departaments de l'administració valenciana, de manera que a la ciutadania li resulte més fàcil relacionar-se amb la Generalitat Valenciana.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



AJUNTAMENT DE MANISES  
www.manises.es

3. Una administració moderna, innovadora i exigent amb si mateixa, que es desenrotlla amb el compromís de consolidar una administració:

- Sensibilitzada, amb la nova societat de la informació i del coneixement i que incorpora les últimes i més competitives tecnologies.

- Comunicativa, oberta i accessible, que estableix noves vies de comunicació amb la ciutadania i que reduïx les barreres físiques i obri vies més ràpides, còmodes i eficaces.

- Dinàmica i participativa en projectes i esdeveniments nacionals i internacionals i que es dona a conèixer i que incorpore les tendències més innovadores de cada moment.

- Moderna, compromesa amb l'accessibilitat i utilització de la tecnologia més avançada, per a agilitzar la gestió dels servicis dirigits a la ciutadania.

- Exigent en les seues metes i que definix objectius de millora del servici que es poden mesurar i auditar basats en les necessitats de la ciutadania, que es plasmen en les cartes de servici sectorials a desenrotllar de forma permanent.

En conseqüència amb allò que s'ha exposat, les institucions públiques firmants convenen a establir un marc de col·laboració per a millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, i es reconeixen mútuament la capacitat legal necessària en la representació institucional que exercixen, vénen a subscriure este conveni marc de col·laboració que es basa en les següents

## CLÀUSULES

### PRIMERA.- INCREMENT DE LA COL·LABORACIÓ INSTITUCIONAL.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'Excm. Ajuntament de Manises es comprometen a incrementar la seua col·laboració per a millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, en el marc de la legislació vigent, i d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.

### SEGONA.- COMPROMISOS DEL SÍNDIC DE GREUGES.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana assumix expressament els compromisos següents:

- 1) Destacar expressament la positiva col·laboració de l'Excm. Ajuntament de Manises en l'Informe Anual que ha de presentar en Les Corts Valencianes.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



AJUNTAMENT DE MANISES  
www.manises.es

- 2) Publicitar en la pàgina web de la Institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen sigut resoltes de forma favorable per al ciutadà o ciutadana per part de l'Ajuntament de Manises.
- 3) Realitzar les gestions necessàries amb el Gabinet d'Alcaldia abans d'efectuar una declaració d'hostilitat de l'Ajuntament per falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, en compliment del principi de lleialtat institucional.
- 4) Tramitar com més prompte millor l'expedient de queixa, per la qual cosa la resolució que pose fi al procediment s'ha d'adoptar i notificar a l'Ajuntament en el termini màxim d'un mes des de la conclusió de les diligències d'investigació i s'entenen per tals les que requerisquen contestació d'una administració pública o de la pròpia persona autora de la queixa.
- 5) Remetre a l'Ajuntament un exemplar de l'Informe Anual o els Informes Especials que es presenten en Les Corts Valencianes.
- 6) Mantindre un constant intercanvi d'informació amb el personal tècnic de l'Ajuntament per a donar a conèixer el contingut de la doctrina seguida pel Síndic de Greuges en les resolucions que es dicten en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals.
- 7) Facilitar a l'Ajuntament els suports materials necessaris que continguen la informació precisa sobre la naturalesa i fins d'esta Institució, l'accés dels ciutadans a esta, els seus procediments d'actuació i l'abast i efectes de les seues decisions.
- 8) Difondre el contingut del present conveni en la pàgina web del Síndic de Greuges per a donar a conèixer públicament les administracions públiques que l'han subscrit.

### **TERCERA.- COMPROMISOS MUNICIPALS.**

L'Ajuntament de Manises assumix expressament els compromisos següents:

- 1) Remetre dins del termini i la forma escaient al Síndic de Greuges la informació que es requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació, tenint en compte el termini legal màxim de quinze dies que estableix l'art. 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



AJUNTAMENT DE MANISES  
www.manises.es

2) Encomanar a una oficina, unitat administrativa o persona concreta la centralització de les relacions de l'Ajuntament amb el Síndic de Greuges amb l'objecte d'establir un interlocutor fix per a canalitzar i tramitar els expedients de queixa, a fi d'agilitzar la col·laboració, l'intercanvi d'informació i reduir els temps de resposta.

3) Col·laborar amb el Síndic de Greuges en la difusió pública de la Institució del Defensor del Poble de la Comunitat Valenciana per a facilitar a la ciutadania el seu coneixement i el seu accés.

4) Habilitar una bústia d'arreglada de consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges en l'oficina d'informació al públic, així com instal·lar en la pàgina web de l'Ajuntament un enllaç a la pàgina web del Síndic de Greuges.

#### **QUARTA.- COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE MITJANS ELECTRÒNICS.**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'Excm. Ajuntament de Manises expressen el seu desig de potenciar les seues comunicacions a través de mitjans electrònics, de tal forma que l'enviament dels documents derivats de la tramitació dels expedients de queixa puga efectuar-se per mitjà del correu electrònic, la qual cosa possibilitarà una millora en els temps de tramitació i resolució de les queixes i una major qualitat del servei que ambdós Institucions oferixen a la ciutadania.

#### **CINQUENA.- VIGÈNCIA DEL CONVENI.**

El present conveni produirà efectes a partir del dia de la firma i es prorrogarà tàcitament per anualitats, excepte denúncia expressa d'alguna de les parts, que haurà de comunicar-la per escrit i amb una antelació mínima de tres mesos.

#### **SISENA.- COMISSIÓ MIXTA.**

Per al seguiment i coordinació del present conveni, es designarà una Comissió Mixta, formada per dos representants de cada una de les parts, que es reunirà a petició de qualsevol d'estes amb una antelació mínima de quinze dies.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



AJUNTAMENT DE MANISES  
www.manises.es

## SETENA.- INTERPRETACIÓ DEL CONVENI.

Qualsevol dubte que puga sorgir en la interpretació del present conveni serà resolt de comú acord per ambdós parts.

I, en prova de conformitat, firmen el present conveni en el lloc i la data «ut supra».

**Excm. Sr. José Cholbi Diego**  
Síndic de Greuges de la  
Comunitat Valenciana

**Sr. Enrique A. Crespo Calatrava**  
Alcalde-Presidente  
de l'Ajuntament de Manises