

13 de Juliol del 2017

Disposicions normatives – Decrets de l'Alcaldia

DECRET D'ALCALDIA S1/D/2017-2348, de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

Decret. En ús de les facultats conferides a aquesta Alcaldia per l'article 13 de la Carta Municipal de Barcelona, dispo:

Aprovar la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS), de conformitat amb el text que s'annexa a aquesta resolució.

Publicar-la a la Gasetta Municipal de Barcelona, a la seu electrònica o al web municipal, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Derogar el Decret d'Alcaldia de 28 de maig de 2009, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments (IRIS).

Barcelona, 7 de juliol de 2017. L'alcalde, Ada Colau Ballano.

ANNEX

DECRET D'ALCALDIA DE 7 DE JULIOL DE 2017 PEL QUAL ES REGULA EL SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ DE COMUNICACIONS DELS CIUTADANS D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS, PETICIONS DE SERVEI CONSULTES WEB I AGRAÏMENTS (IRIS).

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

El sistema IRIS està regulat pel Decret d'Alcaldia de 28 de maig de 2009 i subjecte a la certificació de qualitat ISO 9001:2008. Després de gairebé 8 anys de l'esmentada regulació es fa necessari l'actualització d'aquesta normativa per les següents consideracions:

I. Des de l'aprovació del Decret d'Alcaldia de 2009 la majoria dels organismes municipals compten amb la certificació de qualitat de la norma ISO 9001:2008 per a la gestió de les peticions ciutadanes mitjançant el sistema IRIS i s'ha creat el Comitè de Qualitat on estan representats tots aquests organismes i que en les seves

CSV: 6698-d448-b607-ee6e

13 de Juliol del 2017

reunions trimestrals fixa els canvis necessaris en les polítiques de tractament de les peticions.

II. S'han actualitzat i incrementat els canals d'entrada d'incidències i reclamacions a disposició de la ciutadania, com per exemple, l'aplicació per dispositius mòbils o els quioscos d'autoservei.

III. S'han incrementat les tipologies de comunicacions que es tracten mitjançant el sistema IRIS com les peticions de servei i les consultes Web.

IV. Cal millorar els procediments i els terminis de gestió interna per tal d'oferir un millor servei a la ciutadania i es fa necessari establir l'obligatorietat de complir els terminis interns de forma exhaustiva. Per això, s'han d'establir en aquest Decret uns indicadors màxims de temps de resposta, d'anul·lacions i de reclamacions.

V. La voluntat de transparència de l'Ajuntament de Barcelona fa necessària la publicació de dades de les peticions ciutadanes per retornar a la ciutadania informació sobre les seves peticions.

VI. Després d'aquests anys on s'han registrat més de 600.000 ciutadans i ciutadanes en el sistema, s'ha detectat algun cas d'ús abusiu per part d'una part molt minoritària de la ciutadania que fa necessari regular el nombre de peticions a registrar per un mateix ciutadà o ciutadana, ja que aquest sistema està pensat per a la participació d'un gran nombre de ciutadans i ciutadanes i un ús molt intensiu del sistema per un grup molt minoritari pot col·lapsar els serveis i suposar la impossibilitat d'atendre al conjunt de la ciutadania.

El present Decret es dicta en ús de les atribucions conferides pels art. 13 i 26.2.d de la Carta Municipal de Barcelona.

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1 Objecte

1. Aquest Decret regula el sistema IRIS que té per finalitat la gestió per mitjans electrònics de les incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes Web i agraïments que es comuniquin a l'Ajuntament de Barcelona pels diferents canals esmentats a l'art. 4.

2. La gestió per mitjans electrònics de les incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes Web i agraïments és regulada per aquesta normativa específica i, supletòriament, per l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica.

Article 2 Àmbit d'aplicació subjectiu

1. Aquest Decret és d'aplicació als següents òrgans i ens:

13 de Juliol del 2017

- a) Els òrgans administratius integrants de l'Ajuntament de Barcelona.
 - b) Els organismes autònoms vinculats a l'Ajuntament de Barcelona.
 - c) Les entitats públiques empresarials vinculades a l'Ajuntament de Barcelona.
 - d) Altres entitats vinculades o dependents de l'Ajuntament de Barcelona i els consorcis on sigui majoritària, directament o indirecta, la representació de l'Ajuntament de Barcelona, quan exercitin potestats administratives, sempre que ho aprovin els seus òrgans de govern.
 - e) Les societats i les entitats concessionàries de serveis públics municipals, quan així ho disposi el títol concessional o ho aprovin els seus òrgans de govern, en les seves relacions amb l'Ajuntament de Barcelona i amb els ciutadans, en el marc de la prestació de serveis públics municipals i en l'exercici de potestats administratives de la seva competència.
2. L'Ajuntament promourà que aquest Decret sigui adoptat pels organismes i entitats on estigui representat i en les modalitats de gestió indirecta de serveis públics.

Article 3 Àmbit d'aplicació objectiu

1. Aquest Decret s'aplica a la gestió per mitjans electrònics de les següents comunicacions:
 - a) Incidència: comunicació d'un ciutadà/na o un agent intern de l'organització que manifesta un fet irregular en el funcionament municipal localitzat en un espai i temps concret i que requereix una actuació municipal.
 - b) Queixa o reclamació: comunicació d'un ciutadà/na d'insatisfacció general, d'expectatives no satisfetes o d'insatisfacció causada per una situació perllongada en el temps.
 - c) Suggestiu: proposta de millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals.
 - d) Peticions de servei: determinats serveis on l'Ajuntament utilitza el sistema IRIS per prestar-los, com a forma de comunicació entre els canals d'atenció i els responsables de la prestació del servei.
 - e) Consultes Web: contactes de les diferents Webs municipals que es vinculen al sistema IRIS.
 - f) Agraïments: comunicacions de satisfacció de la ciutadania motivada per una actuació municipal.

CSV: 6698-d448-b607-ee6e

13 de Juliol del 2017

2. Qualsevol comunicació ciutadana que tingui un procediment establert quedarà fora de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret i, en especial, els casos següents:

- a) Les sol·licituds i les denúncies com a modalitats en l'inici de procediments administratius.
- b) Les reclamacions de responsabilitat patrimonial per danys i perjudicis com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics.
- c) L'exercici del dret d'accés a la informació administrativa

3. Aquest Decret no serà d'aplicació al dret fonamental de petició.

4. En el cas de rebre comunicacions dels apartats segon i tercer, s'adreçarà el ciutadà/na a la seu electrònica quan el tràmit es pugui fer per mitjans electrònics i, en cas contrari, se l'informarà dels canals que l'Ajuntament determini per efectuar aquesta tramitació. No obstant, es comunicarà al ciutadà/na, si s'escau, obertura d'un procediment d'ofici.

Article 4 Canals de rebuda de comunicacions

1. Les comunicacions d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments es poden presentar per qualsevol dels canals d'atenció següents:

- a) Telefònic. 900 226 226, 010 o qualsevol altre telèfon que l'Ajuntament estableixi. Les comunicacions que es presentin per aquest canal es registraran al sistema IRIS pels operadors de la plataforma telefònica.
- b) Canal web. Des de la pàgina Web de l'Ajuntament de Barcelona es gravaran de forma automàtica a IRIS les peticions efectuades per la ciutadania.
- c) Canal web/Intranet. Des de la intranet municipal es gravaran de forma automàtica a IRIS les comunicacions efectuades pels treballadors i treballadores municipals.
- d) Aplicació mòbil. Des de l'aplicació mòbil que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania es registraran les peticions directament a IRIS.
- e) Quiosc d'autoservei. Des dels quioscos municipals de tràmits i consultes, s'introduiran al sistema IRIS les diferents peticions.
- f) Escrits entrats per Registre Municipal i que hauran de mecanitzar-se en el sistema IRIS en els cinc dies següents a la seva recepció.
- g) Fulls d'incidències, queixes, suggeriments i agraïments: hauran de mecanitzar-se en el sistema IRIS en els cinc dies següents a la seva recepció.
- h) Audiències públiques/Consell de barri : les demandes rebudes pels veïns i veïnes hauran de mecanitzar-se en el sistema IRIS en els cinc dies següents a la celebració de l'audiència pública/Consell de barri per l'òrgan que les gestiona.

CSV: 6698-d448-b607-ee6e

13 de Juliol del 2017

i) Instàncies electròniques amb contingut conforme a l'article 1 del present Decret.

Article 5 Principis generals

La regulació de les comunicacions objecte del present Decret es fonamenta en, entre d'altres, els principis següents:

a) Simplificar l'accés de la ciutadania en la presentació d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei i consultes Web mitjançant l'ampliació dels canals d'atenció.

b) Agilitar la tramitació d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei i consultes Web.

c) Facilitar el dret de la ciutadania a rebre resposta de les seves comunicacions a l'Ajuntament.

d) Promoure els mitjans tècnics, electrònics i telemàtics en les relacions amb la ciutadania.

e) Facilitar la participació ciutadana.

CAPÍTOL II. PROCEDIMENT DE TRAMITACIÓ DE LES COMUNICACIONS

Article 6 Presentació

1. Les comunicacions poden presentar-se mitjançant qualsevol dels canals esmentats a l'art. 4.

2. Les comunicacions han de contenir el nom i cognoms, DNI o equivalent per estrangers, objecte de la comunicació, ubicació geogràfica, si s'escau, i qualsevol altra dada requerida per la seva localització, així com les dades necessàries per efectuar la resposta si ha estat demanada.

3. La presentació de les comunicacions haurà de deixar constància de la transmissió i recepció, de la data, del contingut íntegre i la identificació del remitent i del destinatari.

4. En el cas de comunicació telefònica no s'admetran les trucades efectuades pels ciutadans i ciutadanes sense identificació de la línia d'origen.

5. A petició de l'interessat, l'Ajuntament lliurarà una acreditació de la recepció d'una comunicació i s'hi farà constar la data d'entrada, una breu descripció del contingut i el seu estat de tramitació.

6. L'àmbit territorial de les peticions presentades és la ciutat de Barcelona. En cas de presentar demandes que corresponguin a altres municipis, s'informarà al ciutadà o

CSV: 6698-d448-b607-ee6e

13 de Juliol del 2017

ciutadana que aquesta petició no es pot gestionar per no correspondre a l'àmbit competencial de l'Ajuntament de Barcelona.

Article 7 Tramitació

1. No es tramitaran les següents comunicacions:

a) Quan no és possible determinar la comunicació del ciutadà/na i el canal de comunicació és erroni o inexistent.

b) Comunicacions telefòniques sense identificació de la línia d'origen

c) Comunicacions abusives quan el ciutadà/na faci reiterades comunicacions sobre el mateix tema i que ja li han estat contestades per l'Ajuntament.

d) Comunicacions fraudulentas o que continguin insults o amenaces o sigui ofensiva per les autoritats o als treballadors i treballadores municipals .

e) Per tal de donar un caràcter participatiu al sistema IRIS i no col·lapsar els serveis municipals amb un ús molt intensiu per part d'un petit nombre de ciutadanes i ciutadanes, es limiten a 104 les peticions anuals que un mateix ciutadà/na pot introduir al sistema.

2. Comunicacions que no reuneixen els requisits de l'apartat segon de l'article 6. En el cas de comunicacions abusives o fraudulentas, s'emetrà una única resposta al ciutadà/na sobre la seva no tramitació.

3. En el cas de comunicacions que no reuneixen els requisits de l'apartat segon de l'article 6, s'introduiran al sistema IRIS i es requerirà per a què, en el termini de set dies, s'aportin les dades necessàries. En el cas que aquestes dades no s'aportin, les comunicacions no es tramitaran.

4. Les comunicacions seran introduïdes al sistema IRIS mitjançant la creació d'una fitxa, classificades en funció de codis temàtics i assignades a l'òrgan competent per contestar-les. La correcta derivació de les temàtiques és competència del servei que gestiona IRIS així com efectuar les gestions necessàries per aclarir l'òrgan competent en referència a cadascuna de les temàtiques.

5. El ciutadà/na rebrà un codi identificador de la seva comunicació que li permetrà consultar l'estat de la seva comunicació i saber en quina fase de tramitació es troba.

6. Els diferents òrgans municipals hauran de validar la fitxa que els hi arribi en un termini màxim de cinc dies. Aquesta validació suposarà l'acceptació de la recepció de la comunicació i el compromís de respondre-la.

7. En el cas que la comunicació ciutadana faci referència a serveis que no són titularitat de l'Ajuntament, el servei municipal que gestiona el sistema IRIS, farà les gestions oportunes per traspasar la comunicació a l'administració corresponent comunicant al ciutadà aquest traspàs.

CSV: 6698-d448-b607-ee6e

13 de Juliol del 2017

8. En el cas que una fitxa arribi a un òrgan municipal que no es competent per la seva resposta, aquest l'haurà de retornar al departament o servei que gestiona el sistema IRIS en el termini màxim de cinc dies, motivant el seu retorn.

Article 8 Resposta

1. Les comunicacions han de ser respostes el més aviat possible i, com a màxim, en el termini de 30 dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Es podrà ampliar aquest termini en 15 dies més sempre que concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però s'haurà de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant explicant el retard.

2. En tot cas, el temps mitjà d'antiguitat de les peticions pendents de gestionar per cada organisme municipal no podrà superar els 30 dies.

3. El ciutadà/na podrà escollir en la seva comunicació el canal de resposta en funció de la tipologia de la petició. Quan la comunicació no l'especifiqui, es respondrà, preferentment, a través de mitjans electrònics.

4. El ciutadà/na podrà escollir l'idioma de resposta entre català i castellà.

5. Les respostes han d'anar signades pel titular de l'òrgan responsable de la comunicació o persona en qui delegui. S'haurà d'identificar amb noms i cognoms el responsable de la comunicació i el Departament o Servei que representa.

6. Les dades més rellevants de la resposta i de la gestió efectuada han de constar a la fitxa per tal de poder fer un seguiment de la comunicació i informar al ciutadà/na en cas de consulta.

7. Per evitar anul·lacions de peticions ciutadanes, els/les coordinadors/es o responsables d'IRIS de cada organisme seran els únics que tindran la possibilitat d'anul·lar una petició, prèvia argumentació raonada o justificació en la fitxa o petició. En cap cas el volum d'anul·lacions de cada organisme podrà excedir el 3% de les peticions gestionades.

8. Les reclamacions de la ciutadania a les respostes efectuades per cada organisme municipal no pot superar en cap cas el 3% del volum de peticions gestionades. Els diferents responsables d'IRIS hauran de fer un informe mensual per tal d'analitzar els motius de les reclamacions, així com proposar millores de gestió interna per tal de reduir-les.

Article 9 Efectes jurídics

1. Les comunicacions tramitades pel sistema IRIS no tindran mai la condició de sol·licitud, denúncia, al·legació ni recurs administratiu ni aturaran els terminis establerts per presentar-los.

CSV: 6698-d448-b607-ee6e

13 de Juliol del 2017

2. Aquestes comunicacions tampoc condicionen l'exercici d'altres accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, poden exercir els interessats.

Article 10 Protecció de dades personals

En tot moment s'haurà de respectar la normativa de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, els drets de confidencialitat, protecció de les dades personals i privacitat i seguretat de les comunicacions amb l'Administració.

El fitxer de les dades dels ciutadans estarà declarat segons la normativa de protecció de dades vigent en cada moment.

Article 11 Seguiment de la qualitat

1. Anualment, l'Ajuntament avaluarà la gestió de les peticions i les respostes efectuades pels diferents operadors per tal de garantir la seva correcció.

2. Dins del termini de dos anys a comptar des de l'entrada en vigor del present Decret, el procés de gestió de les peticions ciutadanes mitjançant el sistema IRIS haurà d'estar certificat a la norma ISO 9001:2015 o la norma que la substitueixi en tots els organismes municipals establerts en l'article 2.

3. Tots els organismes que gestionen peticions IRIS nomenaran a nivell intern un referent o coordinador IRIS que tindrà les funcions de coordinació entre el seu organisme i el servei que gestiona IRIS. A més, aquells organismes que tenen certificat el seu procés IRIS a la norma ISO 9001: 2015 o la norma que la substitueixi, hauran de nomenar un representant al Comitè de Qualitat d'IRIS.

4. El Comitè de Qualitat es reunirà com a mínim un cop al semestre i adoptarà les decisions que consideri oportunes per tal de millorar la gestió del sistema IRIS. Com a mínim, el Comitè establirà els objectius i els valors dels indicadors de qualitat en coherència amb els límits establerts en el present Decret.

5. Els organismes responsables hauran de documentar aquelles accions de millora (de procediment, prestació de serveis, etc.) que s'hagin originat a partir de les peticions ciutadanes formulades a través d'IRIS (a través de suggeriments, queixes, etc.). Aquestes accions seran reportades al departament o servei que gestiona el sistema IRIS per al seu estudi de cara a implementar mesures per a la millora contínua del sistema.

Article 12 Publicació de dades i transparència

1. Es publicaran amb una periodicitat no superior a un trimestre les dades de les peticions tancades rebudes per part de la ciutadania en el portal Open Data municipal o aquell que el substitueixi, amb els límits establerts en l'article 10.

CSV: 6698-d448-b607-ee6e

13 de Juliol del 2017

2. Si s'escau, l'Ajuntament publicarà un sistema de seguiment de les peticions obertes en un plànol de la ciutat i facilitarà a la ciutadania mostrar el seu grau de suport a aquestes peticions.

CSV: 6698-d448-b607-ee6e