

Ponent: Director de Divisió Zoo de Barcelona de B:SM

Periodicitat mensual.

Funcions:

- Marcar les directrius relacionades amb la gestió de l'actual Parc Zoològic, així com les actuacions necessàries per desenvolupar el nou model de Zoo de Barcelona, amb les seves dues ubicacions de Ciutadella i Zoo Marí, respectant el repartiment legal d'atribucions.
- Plantejar propostes de gestió de nous serveis i la modificació d'altres ja existents.
- Garantir l'assoliment dels resultats econòmics previstos en funció de la planificació realitzada i duu a terme el seguiment de les actuacions que es realitzen en el seu àmbit.
- Proposar inversions a realitzar per assolir els objectius marcats.

6. *Comissió Municipal d'Aparcaments*

Existent a l'actualitat, manté el format actual.

Composició:

Presideix el Regidor de Mobilitat i per part de B:SM assisteixen el Director General i/o Sotsdirector General.

Funcions:

- Proposta de planificació per la construcció d'aparcaments municipal i de la concessió a tercers i, en cas d'interessar, l'encàrrec de gestió directa a B:SM, per a la construcció i posterior explotació, la viabilitat de la proposta la determinarà el gerent municipal, respectant el repartiment legal d'atribucions.
- Proposta en matèria de Estacions d'Autobusos de Barcelona: emplaçaments i encàrrecs de gestió seguint el mateix procediment que amb els aparcaments municipal.

7. *Organització de B:SM*

La Direcció General de B:SM durà a terme les actuacions pertinents per a l'aplicació del present model relacional.

* * *

L'alcalde, en data 28 de maig de 2009, *ha resolt:*
Aprovar el text que regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments (IRIS).

ANNEX

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)

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

En el Plenari del Consell Municipal de 17 de juny de 2005 es va aprovar la següent mesura de govern:

"Implantar un nou sistema informàtic per a la gestió d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments (IRIS), que permetrà gestionar de forma unificada les comunicacions que arriben a través de diferents canals, registrar-les, identificar la persona usuària i el punt del territori geocodificat, emetre respostes automàtiques i semiautomàtiques, assignar-les immediatament als operadors i operadores encarregats de la seva resolució i que la persona pugui fer-ne un seguiment telefònic o per Internet amb un codi de comunicació.

Progressivament s'implantaràn protocols de resposta i actuació, de manera que totes les comunicacions quedin ateses i sigui possible establir una garantia de servei amb les persones usuàries. D'aquesta manera, es comptarà amb un formidable sistema d'informació de ciutat i d'orientació encara més gran dels serveis municipals cap a la ciutadania."

Després de tres anys de funcionament, el sistema IRIS ha superat les 600.000 comunicacions ciutadanes i està implantat en pràcticament tota l'organització municipal, amb més de 3.000 treballadors amb accés al sistema. El sistema es defineix com una eina de relació ciutadana que ha de servir a l'Ajuntament per conèixer els principals problemes de la ciutat o dels serveis municipals que preocupen als ciutadans.

A causa del volum tant de participació ciutadana com de gestió interna de les comunicacions es fa necessari disposar d'una normativa d'aquest servei per tal de fer-ho més transparent i eficient, tal com preveu l'article 3.2 de l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica. Dins de la política municipal de millora de l'atenció als ciutadans, es regulen els drets i deures d'aquests quan es dirigeixen a l'administració municipal per manifestar les seves incidències, reclamacions, queixes i suggeriments tot partint, en especial, dels principis de l'administració electrònica de simplificació dels procediments administratius, major transparència, participació i proporcionalitat.

El present decret es dicta en ús de les atribucions conferides pels articles 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 i suggeriments que es comuniquin a l'Ajuntament de Barcelona pels diferents canals esmentats a l'article 4.

2. La gestió per mitjans electrònics de les incidències, reclamacions, queixes i suggeriments és regulada per aquesta normativa específica i, suplementàriament, 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:

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.

3. 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 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 d'insatisfacció general, d'expectatives no satisfetes o d'insatisfacció causada per una situació perllongada en el temps.

c) Suggeriment: proposta de millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals.

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 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, si s'escau, de l'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) Telèfon del Civisme 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/Ajuntament t'escolta. Des de la pàgina Web de l'Ajuntament de Barcelona es gravaran de forma automàtica a IRIS les entrades efectuades pels ciutadans.

c) Canal web/intranet. Des de la intranet municipal es gravaran de forma automàtica a IRIS les entrades efectuades pels treballadors i treballadores municipals.

d) Escrits entrats per Registre Municipal i que hauran de mecanitzar-se en el sistema IRIS en els dos dies següents a la seva recepció.

e) Fulls de suggeriments: hauran de mecanitzar-se en el sistema IRIS en els dos dies següents a la seva recepció.

f) Audiències públiques / Consell de barri: les demandes rebudes pels veïns i veïnes hauran de mecanitzar-se en el sistema IRIS en els quatre dies següents a la celebració de l'audiència pública per l'òrgan que les gestiona.

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 dels ciutadans en la presentació d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments mitjançant l'ampliació dels canals d'atenció.

b) Agilitar la tramitació d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments.

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

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

CAPÍTOL II. PROCEDIMENT DE TRAMITACIÓ DE LES COMUNICACIONS

Article 6. Presentació

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

2. Les comunicacions han de contenir el nom i cognoms, domicili, DNI o equivalent per estrangers, objecte de la comunicació, ubicació geogràfica, si s'escau, i qualsevol altra dada requerida per la seva localització.

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 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.

Article 7. Tramitació

1. No es tramitaran les següents comunicacions:

a) Quan no és possible determinar la comunicació del ciutadà 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 faci reiterades comunicacions sobre el mateix tema i que ja li han estat contestades per l'Ajuntament.

d) Comunicacions fraudulentament quan continguin insults o amenaces o sigui ofensiva per les autoritats o als treballadors municipals.

2) Comunicacions que no reuneixen els requisits de l'apartat segon de l'article 6.2. En el cas de comunicacions abusives o fraudulentament, s'emetrà una única resposta al ciutadà 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 perquè, en el termini de 10 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 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. Aquesta validació suposarà l'acceptació de la recepció de la comunicació i el compromís de respondre-la.

7. En el cas de 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 traspassar la comunicació a l'administració corresponent comunicant al ciutadà aquest traspàs.

8. En el cas que una fitxa arribi a un òrgan municipal que no és competent per a la seva resposta, aquest l'haurà de retornar al servei que gestiona el sistema IRIS en el termini màxim de 5 dies.

Article 8. Contesta

1. Les comunicacions han de ser respostes el més aviat possible i, com a màxim, en el termini de 30 dies des de la rebuda de la comunicació. Es podrà ampliar aquest termini per 15 dies més sempre que concorrin circumstàncies excepcionals i justificades.

2. El ciutadà podrà escollir en la seva comunicació el canal de resposta. Quan la comunicació no l'especifiqui, es respondrà, preferentment, a través de mitjans electrònics.

3. Les respostes han d'anar signades pel titular de l'òrgan responsable de la comunicació o persona en qui delegui.

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

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.

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.

Article 11. Seguiment de la qualitat

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

2. Dins del termini de quatre anys a contar des de l'entrada en vigor del present Decret, el procés IRIS haurà d'estar certificat a la norma ISO 9001:2000 o la norma que la substitueixi.
