

**DECRET 82/2009, DE 13 DE NOVEMBRE, PEL QUAL ES REGULA
LA GESTIÓ DE LES QUEIXES I ELS SUGGERIMENTS SOBRE EL
FUNCIONAMENT DELS SERVEIS PÚBLICS DE L'ADMINISTRACIÓ
DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS¹**

(BOIB núm. 170 Ext., de 13 de novembre de 2009)

L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, d'acord amb la redacció de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, atribueix a la Comunitat Autònoma la capacitat i la potestat d'autoorganitzar-se en l'article 30, i l'habilita per crear, estructurar i organitzar les institucions de govern i administració. Actualment es considera que aquesta potestat també fa referència a la ciutadania, és a dir, posa les persones usuàries i les persones i entitats receptores dels serveis públics en el centre dels interessos i dels esforços de les unitats, els òrgans i les entitats.

En aquest sentit, l'Estatut d'autonomia reconeix també, en l'article 14.2, el dret dels ciutadans i les ciutadanes de gaudir de serveis públics de qualitat i, en l'article 15.1, el de participar de manera individual o col·lectiva en la vida política, econòmica, cultural o social. Per altra banda, l'article 34.2 e de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, disposa que l'Administració ha de prendre en consideració la percepció i les opinions que rebí de les persones usuàries sobre la prestació dels serveis.

Per avançar en aquesta direcció i satisfer les expectatives de la ciutadania de les Illes Balears en relació amb els serveis públics que presta aquesta Administració, el Govern de les Illes Balears va aprovar, el 31 d'agost de 2007, un acord del Consell de Govern pel qual s'establien els fonaments de la qualitat dels serveis i es feia l'encàrrec de desenvolupar el Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears, que va aprovar la Comissió Interdepartamental de Qualitat el dia 5 de desembre de 2007.

Dins aquest Pla tenen una importància cabdal les iniciatives relacionades amb l'atenció directa a la ciutadania i per això és necessari redefinir i potenciar els mecanismes per escoltar la veu d'aquest col·lectiu, com el de gestió —que inclou tant la presentació com la tramitació— de queixes i suggeriments sobre el funcionament del sector públic de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. D'aquesta manera, se supera el marc normatiu actual, que inclou el Decret 9/2003, de 7 de febrer, pel qual es regulen les queixes i les iniciatives presentades a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, com també l'Ordre del conseller d'Interior de 10 d'abril de 2003 per la qual es regula la tramitació i el model de les queixes i les iniciatives sobre el funcionament dels serveis i les unitats de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Amb aquest nou Decret veritablement s'articula un sistema de gestió de queixes i suggeriments que optimitza les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies, tant perquè potencia els canals telemàtics amb què els ciutadans i les ciutadanes es poden comunicar amb l'Administració com per la base informàtica del sistema, que dóna lloc a un procediment únic per a tot tipus de queixes

¹ Aquest Decret s'ha vist afectat pel Decret 47/2021, de 3 de desembre, pel qual es creen i regulen la Comissió Interdepartamental de Govern Obert, la Comissió Tècnica de Transparència i la Comissió Tècnica de Dades Obertes ([BOIB núm. 167, de 4 de desembre de 2021](#)).

i suggeriments, sigui quina sigui la matèria o l'òrgan a què va adreçada, i afavoreix l'anàlisi posterior per extreure'n oportunitats de millora.

S'ha de tenir en compte que el dret dels ciutadans a presentar queixes i suggeriments d'acord amb el procediment que preveu aquest Decret no inclou ni suposa cap modificació del dret genèric de petició, que reconeix, com a dret fonamental, l'article 29 de la Constitució espanyola, ja que aquest és objecte de regulació a la Llei orgànica 4/2001, reguladora del dret de petició.

Les queixes i els suggeriments suposen per a les grans organitzacions prestadores de serveis una eina imprescindible per conèixer la percepció dels serveis que es presten, una oportunitat per dinamitzar els canals formals de comunicació i, en el cas de les institucions, un estímul potent per millorar constantment l'espai públic.

En conseqüència, a proposta del conseller de Presidència, havent escoltat el Consell Consultiu i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 13 de novembre de 2009,

DECRET

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

1. Aquest Decret té per objecte establir el marc normatiu per gestionar les queixes i els suggeriments que poden formular les persones físiques i jurídiques en relació amb el funcionament dels serveis públics que presten l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les entitats que hi estan vinculades o en depenen d'acord amb l'apartat següent, amb l'objectiu de millorar-ne la qualitat.

2. Aquest Decret és aplicable:

- a) A l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, a les entitats autònomes, a les empreses públiques i a les fundacions del sector públic autonòmic que defineix la normativa autonòmica sobre sector públic.
- b) Als consorcis que estiguin finançats majoritàriament per l'Administració de la Comunitat Autònoma, o aquells en què li correspongui designar més de la meitat de les persones que són membres dels òrgans de direcció.
- c) A les persones físiques i jurídiques adjudicatàries de contractes de gestió de serveis públics i de contractes de col·laboració entre el sector públic i privat, tipificats per la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic, en relació amb la seva activitat de prestació de serveis.

Article 2. Definicions

Als efectes d'aquest Decret tenen la consideració de:

1. Queixes: les manifestacions o les declaracions efectuades pels ciutadans i les ciutadanes en què facin constar la disconformitat amb la prestació dels serveis públics, especialment sobre els retards, les desatencions o qualsevol altra anomalia en el funcionament.
2. Suggeriments: les propostes que formulin els ciutadans i les ciutadanes amb l'objectiu de millorar la qualitat de la prestació dels serveis públics.

Article 3. Naturalesa de les queixes

Les queixes formulades d'acord amb el que preveu aquest Decret no tindran, en cap cas, la qualificació de recursos administratius ni reclamacions en via administrativa, i el fet que s'interposin no paralitzarà els terminis que estableix la normativa vigent. La formulació de queixes no impedirà ni condicionarà, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar les persones que hi figuren com a interessades.

Article 4. Sistema de queixes i suggeriments

Als efectes d'aquest Decret, s'entén per sistema de queixes i suggeriments el conjunt de processos, mitjans humans i materials que els organismes objecte d'aquest Decret destinen, entre d'altres, a facilitar la participació de les persones físiques i jurídiques a millorar la qualitat en la prestació dels serveis públics.

Article 5. Organització i funcions en el sistema de queixes i suggeriments

1. La direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana² impulsa i coordina el sistema de queixes i suggeriments i li corresponen les funcions següents:

- a) Analitzar les queixes i els suggeriments que arribin al sistema general i canalitzar-los als òrgans i a les unitats administratives destinàries per raó de la matèria.
- b) Fer el seguiment de les contestacions dels òrgans i de les unitats administratives destinàries.
- c) Facilitar els sistemes que permetin als ciutadans i a les ciutadanes manifestar el grau de satisfacció per la resposta rebuda.
- d) Elaborar un informe anual que avaluarà el tractament donat a les queixes i als suggeriments.
- e) Les altres que li atribueix aquest Decret i qualsevol altra que sigui necessària perquè el sistema de queixes i suggeriments funcioni correctament.

2. En l'exercici de les seves funcions i d'acord amb l'article 1.2, la direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana³ pot sol·licitar la informació necessària a qualsevol òrgan o unitat administrativa de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les altres entitats a les quals és aplicable aquest Decret i, per tant, estan obligats a col·laborar-hi.

3. En el marc dels procediments establerts, la responsabilitat i supervisió de la gestió i tramitació de les queixes i els suggeriments, com també la de vetllar per la correcció del sistema de senyalització previst en l'article 6, recau en l'òrgan directiu que el conseller o la consellera, mitjançant resolució, designi, el qual comptarà, com a mínim, amb un tècnic o tècnica de suport per exercir aquesta funció. L'àmbit de la responsabilitat d'aquest òrgan s'estén a les entitats a les quals és aplicable aquest Decret, d'acord amb l'article 1.2, i que estiguin adscrites a la conselleria a què pertany aquest òrgan.

Aquests nomenaments i les modificacions ulteriors s'han de comunicar a la direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana.⁴

² Referència modificada pel Decret 47/2021, de 3 de desembre, esmentat en la nota 1.

³ Referència modificada pel Decret 47/2021, de 3 de desembre, esmentat en la nota 1.

⁴ Referència modificada pel Decret 47/2021, de 3 de desembre, esmentat en la nota 1.

4. A cada conselleria s'han de constituir equips de millora encarregats d'analitzar totes les queixes i els suggeriments amb les respectives respostes i s'han de proposar i impulsar les accions de millora que es desprenguin d'aquesta anàlisi.

Article 6. Informació sobre el dret i el sistema de queixes i suggeriments

1. El dret a presentar una queixa o un suggeriment, com també el sistema per presentar-los i tramitar-los, s'ha d'indicar en tots els registres de les conselleries i altres entitats a les quals s'apliqui aquest Decret d'acord amb l'article 1.2. A més, també s'ha d'indicar en tots els punts de gestió, prestació de serveis i atenció a la ciutadania que componen les xarxes territorials o descentralitzades de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. S'ha de dur a terme de la mateixa manera en el cas del web del Govern de les Illes Balears.

2. Les característiques i la ubicació d'aquestes indicacions s'han de determinar per ordre del conseller o la consellera de Presidència. En tot cas, les indicacions han de garantir l'exercici efectiu del dret dels ciutadans i ciutadanes de presentar una queixa o un suggeriment.

Article 7. Presentació de queixes i suggeriments

1. Les persones físiques i jurídiques poden presentar les queixes i els suggeriments en qualsevol de les formes i mitjans següents:

- a) De forma presencial, presentant-se a qualsevol unitat de registre de les conselleries i altres entitats a les quals és aplicable aquest Decret i a les altres unitats receptores que es determinin reglamentàriament.
- b) Per correu postal, mitjançant un escrit sense cap formalitat especial o utilitzant l'imprès normalitzat a què fa referència l'article 8 d'aquest Decret, adreçat a qualsevol de les oficines i dependències de l'Administració de la Comunitat Autònoma i de les altres entitats a les quals és aplicable aquest Decret d'acord amb l'article 1.2.
- c) Per telefax, mitjançant un escrit sense cap formalitat especial o emplenant l'imprès normalitzat a què fa referència l'article 8 d'aquest Decret, adreçat al número que s'indica en el web del Govern de les Illes Balears.
- d) Verbalment, per mitjà del telèfon d'informació 012.
- e) Per via telemàtica, a través dels canals habilitats a aquest efecte en el lloc web de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les altres entitats a les quals és aplicable aquest Decret, d'acord amb l'article 1.2, i els canals que en el futur s'estableixin reglamentàriament.

2. Presencialment, les queixes i els suggeriments es poden fer constar:

- a) Verbalment.
- b) Mitjançant un escrit en paper, sense cap formalitat especial.
- c) Emplenant l'imprès normalitzat a què fa referència l'article 8 d'aquest Decret.

Article 8. Impresos normalitzats de queixes i suggeriments

1. Per facilitar a les persones usuàries la presentació de queixes i suggeriments, el conseller de Presidència ha d'aprovar, mitjançant una ordre, el model de full de queixes i suggeriments en què constin els drets de les persones usuàries.

2. En totes les dependències de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les altres entitats a les quals és aplicable aquest Decret d'acord amb

l'article 1.2, s'han de posar a disposició de la ciutadania exemplars suficients dels impresos esmentats de manera que es puguin agafar sense haver-los de sol·licitar expressament. A més, s'ha de facilitar la normativa que regula el sistema de queixes i suggeriments. Aquests documents també han d'estar disponibles en els canals telemàtics del Govern de les Illes Balears.

Article 9. Requisits de les queixes i els suggeriments

1. En la formulació de les queixes només es pot exigir la identificació de la persona física o jurídica que les presenta, una exposició succinta dels fets que les motiven i la designació del mitjà seleccionat per rebre la resposta (fax, correu electrònic o postal) o qualsevol altra comunicació inherent a la tramitació.

2. Els suggeriments es poden presentar amb caràcter anònim. Ara bé, han de contenir una breu descripció del seu contingut essencial.

Article 10. Recepció i registre de les queixes i els suggeriments

1. Les persones encarregades dels registres i les altres unitats receptores habilitades reglamentàriament a cada conselleria de l'Administració de la Comunitat Autònoma i altres entitats a les quals és aplicable aquest Decret, d'acord amb l'article 1.2, han d'introduir les queixes i els suggeriments que es presentin en l'aplicació informàtica de suport al sistema, que els assignarà un codi d'identificació.

2. Les unitats esmentades en el punt anterior tenen la responsabilitat de justificar la recepció de la queixa o el suggeriment pel mitjà que la persona interessada hagi elegit i li han d'indicar el codi d'identificació assignat.

Article 11. Tramitació de les queixes i els suggeriments

1. Totes les queixes i els suggeriments s'han de tramitar d'acord amb el procediment previst en aquest Decret.

2. Una vegada introduïdes les queixes i els suggeriments en el sistema informàtic, la direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana⁵ els ha de discriminar, en funció de si per l'objecte i la persona destinatària formen part de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret. Si no és el cas, ho ha de comunicar a la persona interessada.

3. En el supòsit que la raó d'exclusió sigui que van adreçades a una altra administració o entitat pública de l'Estat espanyol, s'ha de seguir el procediment que preveu l'article següent.

4. Si la queixa o el suggeriment fa referència a una qüestió que formi part de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret, s'ha de trametre a la persona responsable del funcionament del sistema de queixes i suggeriments de cada conselleria, que l'ha de remetre a l'òrgan o a la unitat administrativa que l'hagi de respondre, i se n'ha de fer el seguiment.

5. L'òrgan o la unitat administrativa encarregada de respondre pot sol·licitar aclariments o l'ampliació de dades als ciutadans i les ciutadanes que hagin formulat la queixa o el suggeriment.

6. El termini per respondre és de quinze dies hàbils des que el ciutadà o la ciutadana presenta la queixa o el suggeriment. Aquest termini s'interromprà fins que es rebin els

⁵ Referència modificada pel Decret 47/2021, de 3 de desembre, esmentat en la nota 1.

aclariments o l'ampliació de les dades sol·licitades a la ciutadania. Independentment de la tramitació, la unitat objecte de queixa ha d'intentar resoldre l'anomalia que s'ha posat de manifest, tan aviat com sigui possible i de manera immediata.

7. La resposta ha de contenir l'explicació de la situació produïda juntament amb la justificació d'aquesta explicació, com també les accions ja empreses o les actuacions que s'adoptaran per atendre les demandes o les propostes adduïdes pels ciutadans i les ciutadanes.

8. Si un cop transcorregut aquest termini la persona interessada no ha obtingut una resposta, pot adreçar-se a la Inspecció General de Qualitat, Organització i Serveis, perquè, com a òrgan inspector, dugui a terme les actuacions necessàries per conèixer els motius que hagin pogut ocasionar la falta de contestació i adoptar les mesures pertinents.

9. Sens perjudici de la necessària participació del personal al servei de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en la tramitació de les queixes i els suggeriments, la resolució final serà emesa per l'òrgan directiu competent, a excepció de les que facin referència a la prestació de serveis sanitaris, educatius, sociosanitaris i assistencials en centres o establiments determinats, atès que en aquests casos ha de respondre el director o directora d'aquests centres.

Article 12. Queixes i suggeriments relatius a altres administracions o entitats

1. Si després de registrar la queixa o el suggeriment i comprovar-ne la competència la direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana⁶ conclou que va referit a una altra administració o entitat pública de l'Estat espanyol que no formi part de l'àmbit subjectiu d'aplicació d'aquest Decret, l'ha de remetre a l'entitat objecte de la queixa i ho ha de comunicar a la persona interessada.

2. Ambdós tràmits s'han de dur a terme immediatament i, en tot cas, dins els tres dies hàbils següents al de recepció de la queixa.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Disposició adicional única. Protecció de dades de caràcter personal

La direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana⁷ ha d'assegurar la protecció deguda de les dades de caràcter personal que es puguin conèixer en l'exercici de l'activitat regulada en aquest Decret, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Disposició transitòria única. Règim transitori

Les queixes i els suggeriments amb tramitació iniciada amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquest Decret s'han de regir pel que disposa el Decret 9/2003, de 7 de

⁶ Referència modificada pel Decret 47/2021, de 3 de desembre, esmentat en la nota 1.

⁷ Referència modificada pel Decret 47/2021, de 3 de desembre, esmentat en la nota 1.

febrer, que regula les queixes presentades a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Disposició derogatòria única. Normes que es deroguen

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que disposa aquest Decret i, en especial, el Decret 9/2003, de 7 de febrer, pel qual es regulen les queixes presentades a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, com també l'Ordre del conseller d'Interior de 10 d'abril de 2003 per la qual es regula la tramitació i el model de queixes i les iniciatives sobre el funcionament dels serveis i les unitats de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera. Desplegament reglamentari

Es faculta el conseller de Presidència per dictar les disposicions necessàries per desplegar aquest Decret.

Disposició final segona. Entrada en vigor

Aquest Decret entra en vigor als dos mesos d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.