

INSTRUCTION 1/1999, DU CONSEIL GÉNÉRAL DU POUVOIR JUDICIAIRE PAR LAQUELLE ON APPROUVE LES PROTOCOLES DU SERVICE ET FORMULAIRES DE GESTION DE PLAINTES ET RÉCLAMATIONS AINSI QUE DES INFORMATIONS PRÉALABLES AU CITOYEN.

L'attention et information au citoyen peut être considérée en ce moment une partie essentielle de l'activité de l'ensemble des institutions et des administrations publiques, comme manifestent, entre autres textes normatifs, l'article 35 de la loi 30/1992 du Régime Juridique des Administrations Publiques et du Procès Administrative Commun, l'article 4 de la loi 6/1997, du 14 avril, d'Organisation et Fonctionnement de l'Administration Général de l'État, et la loi 1/1998, du 26 février, de Droits et Garanties des Contribuables.

Ces considérations entraînent dans la Séance Plénière du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, pendant la réunion du 29 juin du 1999, la demande, à l'égard du projet d'Instruction les audiences et rapports prévus dans l'article 110.3 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire, non seulement des associations de juges et magistrats, Ministère de Justice et Communautés Autonomes avec compétence en matière de moyens au service de l'Administration de Justice, organismes gouvernementaux et Le Parquet, mais aussi des organismes professionnels représentatifs qui s'occupent de la représentation et assistance des citoyens face à l'Administration de Justice. Tout cela avec l'objet d'apporter au procès d'élaboration du texte toutes les garanties possibles en ce qui concerne leur correction, adéquation et opportunité.

Par la présente instruction, on prétend obtenir, a partir de la formulation des protocoles de service auxquels s'accordent les organismes chargés de développer cette activité, une plus grande spécificité des concepts, des domaines et des règlements d'actuation qui doivent être considérés par les différents organes et services pour l'application adéquate du mentionné Règlement 1/98 du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, ainsi que les modèles de documents à être utilisés, indépendamment de l'existence ou non existence des services communs des Bureaux d'Attention au Citoyen. De sorte qu'on rapproche le plus possible l'Administration de Justice aux citoyens, en mettant à leur disposition toute l'information dont ils en ont besoin, à l'égard des limites ou réserves imposées par les lois. On ne considère pas ici les réclamations fondées de responsabilité disciplinaire lesquelles seront abordées d'après à leur normative spécifique. De même, et conformément au contenu du Règlement 1/1998, dans l'article 3 section 3ème, avec pareilles dispositions dans d'autres domaines (article 4.2 sec.b) de la Loi 6/1997, art.24 du R.D., 208/1996, du 9 février et art. 3 du R.D. 2458/1996, du 2 décembre, au sujet des réclamations n'impliquant pas une requête, et qui ne sont pas susceptible de requête), on régule en détail le traitement à donner aux demandes des intéressés, d'accord avec la nature de telles réclamations et des accords ou des démarches adoptées à leur propos, propres du domaine de l'information, ou de la gestion matérielle, ou de la organisation des services, ne constituant pas des résolutions susceptibles d'influencer les droits, les intérêts ou les situations juridiques individualisées, sauf si, le cas échéant, la demande ou la question reçoive la démarche gouvernementale adéquate, ou on la mette à disposition de l'organisme compétent pour sa résolution. De la même façon, la démarche de la réclamation, plainte ou commentaire, par de raisons pareilles, ne peut

pas déplacer ou remplacer les actions ou recours gouvernementaux ou juridictionnels interposés préalablement ou qui soient nécessaires après.

Les commentaires, plaintes et réclamations présentées par les citoyens doivent être traitées par des poursuites parvenant, d'un côté, à la satisfaction du citoyen et, par conséquent, d'une amélioration de l'image du fonctionnement de la Justice, donc une intervention efficace et non bureaucratisée, et d'autre côté, à l'élaboration d'un mécanisme de diagnose des déficiences de l'Administration de Justice contribuant à une amélioration de la qualité du service public. À cause de cela, les expressions de non-conformité de la part des citoyens à l'égard du fonctionnement de la Justice, c'est-à-dire, les plaintes, réclamations, dénonces et commentaires formulés, ne doivent pas être ignorés, au contraire, ils doivent être traités d'une façon adéquate, afin que les Tribunaux accomplissent d'une façon satisfaisante leurs responsabilités, et que les demandeurs obtiennent une tutelle judiciaire plus effective, et on parvient à une identification des citoyens avec leurs institutions plus complète, en spécial avec les organes du Pouvoir Judiciaire.

La présente Instruction a un caractère flexible propre d'un projet nouveau, de sorte qu'on laisse ouverte la possibilité d'adaptation et concrétion nécessaire dans l'expérience dérivée du fonctionnement du service.

Pour conclure, et à l'écart de la publication réglementaire dans le Bulletin Officiel de l'Etat, et afin d'encourager une plus grande diffusion du contenu et des documents de la présente instruction, on procède à leur inclusion sur la site internet du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire : -www.cgpj.es-.

À l'égard des considérations antérieures, la Séance Plénière du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, dans la réunion du jour indiqué, a accordé approuver la présente Instruction, conformément aux Annexes I et II ci-joints, et sa publication dans le Bulletin Officiel de l'Etat.

ANNEXE I

PROTOCOLES DE SERVICE DE GESTION AU SUJET DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS ET INFORMATION PRÉALABLE AU CITOYEN.

1. ATTENTION ET INFORMATION AU CITOYEN EN CE QUI CONCERNE SES RÉLATIONS AVEC L'ADMINISTRATION DE JUSTICE.

1.1.- ATTENTION AU CITOYEN:

L'attention au citoyen à l'égard de ses relations avec les organes juridictionnels et avec l'Administration de Justice, dans tous les sens, comprend l'ensemble des actes de réception et accueil des citoyens qui se rendent ou contactent les sièges judiciaires, pour favoriser l'orientation et commentaires nécessaires, à instance d'un organe ou service judiciaire ou par propre initiative. L'attention offerte doit être personnalisée, c'est-à-dire, adaptée aux caractéristiques sociales, culturelles et familiales de chacun des citoyens qui se rend aux Juridictions et Tribunaux pour poser de commentaires ou demander des

informations, considérant aussi la situation dans laquelle s'établit telle relation avec les organes juridictionnels et l'objet précis de la même.

La fonction publique d'attention et d'information, entraîne aussi, le besoin de répondre des demandes d'information très précises au sujet des thèmes légaux, procédés, démarches, conditions et documentation nécessaires pour les poursuites menées à terme par le citoyen.

En aucun cas, l'attention et information fournie doit comporter une interprétation normative, considération ou conseil juridique, ou estimation économique, mais une information de caractère général au sujet de possibles procédés légaux et organes compétents pour leur connaissance et résolution. D'ailleurs, il est nécessaire la collaboration de la part de l'Administration pour remplir les formulaires ou demandes réalisées directement par les intéressés sans besoin de représentation.

1.2 .- INFORMATION AU CITOYEN

L'acte d'informer les citoyens à l'égard des organes judiciaires entraîne:

1.2.1.- L'information général concernant:

L'identification, emplacement et fonctions d'un organe de l'Administration de Justice et spécialement des organes qui se trouvent dans le siège auquel se rend le citoyen. Il fait référence aussi aux organismes en rapport avec l'Administration de Justice.

L'information des conditions imposées par le règlement en vigueur au sujet des poursuites menées à terme par l'intéressé, ainsi que les caractéristiques génériques des différents types de procédés judiciaires.

L'information à l'égard de la division des matières entre les organes judiciaires du siège, celle à propos des normes de division en général et la diffusion des actes judiciaires que par leur caractère public doivent être connus, en indiquant lieu et date de célébration et d'autres informations d'intérêt.

D'autres informations générales dont le citoyen ait besoin dans son rapport avec l'Administration de Justice.

Lorsque la diffusion d'une certaine information général en rapport avec la justice soit nécessaire par son intérêt social, elle sera mise à disposition des groupes ou institutions intéressés en utilisant les moyens le plus adéquats pour chaque circonstance, par initiative des organes intéressés en leur diffusion et en coordination avec le Bureau d'Attention au Citoyen du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire.

1.2.2.- L'information particulière est celle qui concerne l'état et phase des procédés en marche, et l'identification des autorités et personnel au service de l'Administration de Justice qui participent dans les démarches de tels procédés.

1.2.3.- Conditions et limitations

L'information général sera fournie sans besoin d'aucune accréditation, sauf dans les cas suivants : si le contenu du pouvoir juridictionnel est affecté, si l'information implique un conseil juridique, si l'information interfère dans l'exercice de la représentation ou défense dans le procès, si l'information fait référence à des informations en rapport avec l'honneur, intimité ou image des personnes, ou à des poursuites déclarées secrètes pendant le temps de cette mesure. L'information particulière sera fournie seulement aux personnes intéressées dans chaque procédé ou à leurs représentants légaux sujets à une accréditation préalables.

1.3.- MANIÈRES DE FOURNIR L'INFORMATION.

1.3.1.- Modalité presentielle et téléphonique.

Le procédé spécifique d'aide et information presentielle et téléphonique au citoyen ne comporte pas seulement écouter, parler et transmettre de l'information mais, souvent, faire face à des situations dans lesquelles le fonctionnaire doit adopter des comportements à nature psychologique et sociale qui ne sont pas soumis aux règlements, et procédés comme le reste du travail d'ordre interne du bureau judiciaire, mais qui sont nécessaires pour mener à terme de façon adéquate l'activité de la fonction publique d'aide et information au citoyen. Dans ce procès il faut respecter les phases du procès de la communication, ça veut dire, accueil, écoute, gestion et information et congé, toutes adaptées aux caractéristiques du citoyen dans chaque cas.

Les activités d'aide et information seront renforcées et appuyées par des textes écrits fournis à l'intermédiaire de brochures informatives élaborées à ce propos, entre autres moyens.

En tout cas, la réponse fournie doit être claire, fiable et explicite pour garantir une bonne compréhension de la part du citoyen.

1.3.2.- Modalité écrite:

Pour la réception écrite de pétitions d'aide et d'information on admettra les différentes voies télématiques sans modifier le registre formel. Lorsque le citoyen voudra s'adresser par écrit aux organes correspondants et demander de l'aide ou une information, on procédera d'abord à spécifier les questions données par écrit et ensuite fournir une réponse rapide, personnalisée, claire, explicite et fiable.

On fournira cette réponse par écrit, ou par d'autres moyens plus efficaces selon le cas, des que la réception soit garantie, en laissant témoignage à niveau interne.

Lorsqu'il sera nécessaire, on pourra compléter la réponse fournie avec la documentation pertinente pour une meilleure compréhension.

Dans les cas où l'information requise soit complexe et on ait besoin de vérifier si le demandeur possède la condition d'intéressé ou si l'information peut affecter à des poursuites déclarées confidentielles, à propos de l'honneur, l'intimité ou la propre

image des personnes, ou que, par ces raisons ou d'autres différentes, on ne puisse pas fournir l'information requise, ou la fournir de manière immédiate, on mettra le citoyen au courant de telle circonstance, et on l'informerá de la possibilité de présenter par écrit sa pétition en utilisant le « formulaire d'attention au citoyen » dont on présente un modèle dans cette instruction et en tant qu'annexe.

Le formulaire normalisé d'attention au citoyen sera mis à disposition du public dans tous les bureaux des organes judiciaires afin que les citoyens peuvent l'utiliser.

Tout de même, on affichera une annonce mesure DIN A3 avec le suivant message « On est à votre disposition pour vous informer et vous aider avec vos commentaires et réclamations »

La mention de chaque Bureau d'Attention au Citoyen ou d'organisme récepteur devra s'identifier de manière explicite, en écrivant sur la marge supérieure à gauche du formulaire d'attention au citoyen, le nom, l'adresse, le téléphone, fax, municipalité et code postal, et d'autres coordonnées nécessaires.

Tant les formulaires comme les annonces seront présentés en toutes les langues officielles des Communautés Autonomes.

Aux endroits touristiques ou de résidence permanente de personnes de différentes nationalités, en particulier des citoyens d'autres pays de la Communauté Européenne, on présentera les informations dans les langues des groupes linguistiques majoritaires.

L'accomplissement des demandes s'adaptera aux circonstances des sièges judiciaires où il existe des Bureaux Communs d'Attention au Citoyen, et où ces actes seront centralisés.

1.3.3.- Général.

Le traitement des documents devra inclure autant de modalités et procès peut-on incorporer progressivement en fonction des avances produits dans la disponibilité des moyens par les organes gouvernementaux et juridictionnelles, en particulier en tant que conséquence de la progressive informatisation de l'Administration de Justice, en particulier tout ce qui améliore l'efficacité et qualité du service d'attention et information au citoyen.

2. LE TRAITEMENT DES COMMENTAIRES, PLAINTES ET ACTIONS LÉGALES

Les actions conséquence des plaintes, réclamations ou commentaires formulés d'accord aux dispositions prévues dans le Règlement 1/1998, du 2 décembre, du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, par leur nature spécifique de réclamations, non susceptibles d'affecter aux droits, intérêts ou situations juridiques individualisées, ne seront pas l'objet de recours lorsque tels droits, intérêts ou situations ne soient pas affectés, à exception de ceux susceptibles d'être l'objet de procédés gouvernementaux ou juridictionnels en rapport avec tels plaintes ou réclamations ou qui soient conséquence de telles plaintes, en assurant en tout cas le respect total au pouvoir juridictionnel de l'organe qui s'occupe de telle affaire.

Par conséquent, si le contenu d'une réclamation, plainte ou commentaire fut au-delà du mentionné Règlement, on procédera aux démarches nécessaires, ou à le faire parvenir à l'organe compétent pour sa connaissance et résolution. Les plaintes, commentaires ou réclamations formulées d'accord avec ce qui est prévu dans le Règlement 1/1998 ne pourront pas non plus affecter les possibles procédés gouvernementaux ou juridictionnels en cours, afin de ne pas retarder de manière inutile l'aide et satisfaction en Justice des intérêts ou situations sous-jacentes, dans la forme et par l'organe approprié.

2.1.- DOMAINE.

2.1.1.- Les commentaires.

On admettra des commentaires en rapport avec des questions générales formulées par téléphone ou par écrit, même si l'intéressé ne fournit pas son identité, tant que son objet soit important pour des effets statistiques ou d'autres intérêts pour le fonctionnement de l'Administration de Justice.

Les commentaires présentés par des personnes identifiées seront l'objet de démarches de façon pareille aux plaintes. Lorsqu'ils soient l'objet de sujets généraux dans la communication avec l'intéressé, il suffira d'une réponse simple de reconnaissance, en suivant le schéma des modèles de réponse remarqués sur l'annexe.

De manière exceptionnelle et afin de ne pas perdre de l'information qui puisse être utile à effets statistiques et d'autres, on admettra la réception de commentaires anonymes lorsqu'il s'agisse de questions de fonctionnement général. Dans ce cas-là, le fonctionnaire aidant l'intéressé, remplira le formulaire adéquat d'attention au citoyen en écrivant dans la case en rapport avec le prénom le mot « anonyme ». Ensuite on procédera, sans d'autres formalités, à la vérification et solution appropriée en fonction de l'intérêt du commentaire.

2.1.2.- Les plaintes et actions légales:

Les plaintes et actions légales au sujet du fonctionnement des Juridictions et Tribunaux, devront toujours se présenter par écrit et l'intéressé devra absolument rendre compte de ses coordonnées et emplacement.

Les faits ou incidents objets de démarches et résolution de plaintes observées sur le Règlement 1/1998 du CGPJ et qui font l'objet de cette instruction sont en rapport exclusivement avec des questions en dehors du domaine disciplinaire. Dans le cas contraire, toute plainte présentée avec indices de nature disciplinaire, sera envoyée immédiatement au Service d'Inspection ou le cas échéant (art. 423 LOPJ) à la Salle de Gouvernement du Tribunal Supérieur de Justice, ou au Ministère de Justice ou Conseil de Justice de la Communauté Autonome, en fonction de l'organisme auquel appartient le fonctionnaire affecté, sans préjudice de réparation, si nécessaire, la situation objet de désaccord.

2.2.- COMPÉTENCE.

La compétence pour les démarches, attention, et le cas échéant, l'adoption des dispositions et mesures pertinentes, à l'égard des plaintes, réclamations et commentaires présentés par les citoyens, appartient aux Présidents des Tribunaux et Audiences, aux Doyen des Juges, et dans leur défaut, aux Juges uniques, selon l'organe auquel elles appartiennent, comme le Service d'Inspection du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire et les organes compétents du même au sujet de celles reçues directement au Conseil Général.

Le cas où l'organe récepteur de la plainte ou commentaire fût l'affecté, c'est-à-dire, celui auquel regarde le désaccord, sans préjudice d'adopter, dans son cas, les mesures nécessaires pour résoudre la situation origine de la même, la plainte ou commentaire sera mis en connaissance de l'organe gouvernemental supérieur de manière immédiate.

Si l'objet de la plainte, réclamation ou commentaire ne fait pas référence à l'Administration de Justice, mais à des organismes ou bureaux différents, on le communiquera à l'intéressé et on lui fournira l'information et commentaires nécessaires pour le renvoi du sujet à l'organisme compétent afin d'instruire l'affaire.

2.3.-DÉMARCHES.

2.3.1.- Efficacité:

Les démarches des commentaires, plaintes et réclamations doivent éviter tout formalisme et adopter une perspective de service efficace et d'information et explication positive au citoyen. Lorsqu'il sera viable, le procès décrit sera mené à terme moyennant l'utilisation de moyens bureautiques qui permettent une meilleure célérité dans les démarches du procès.

2.3.2.- Présentation:

Le formulaire d'attention au citoyen inclus dans l'annexe de l'instruction peut être utilisé pour la présentation de protestations, réclamations, plaintes et commentaires, ainsi que pour la demande d'information lorsque celle-ci ne puisse pas être fournie de manière immédiate, et elle sera à disposition des intéressés comme prévu dans l'article 5.2 du Règlement 1/1998.

À partir de la nature potestative de ces formulaires, on fera du mieux pour que les documents écrits présentés indiquent de façon complète et précise les circonstances d'identification des intéressés, de l'objet de leur protestation, réclamation, plainte ou commentaire, de l'organe auquel sont adressés et de l'organe juridictionnel et procès auquel il fait référence, en leur informant, le cas échéant, sans que ces démarches ne rendent difficile ni ralentissent point la présentation de leur demande. La présentation sera acceptée dans n'importe quel moyen, soit sur papier, soit parmi un formulaire normalisé ou pas, et on acceptera aussi leur présentation en moyens et formats différents quant le citoyen en aura besoin, de sorte qu'il soit possible connaître le contenu de sa demande et la remplir, ou bien lorsque les circonstances l'exigent. On acceptera quand

même la présentation parmi les différents moyens télématiques, et on procédera aussi au registre correspondant.

Les réclamations, plaintes et commentaires seront présentés directement aux services communs des Bureaux d'Attention au Citoyen et à défaut de ceux-ci, aux organes judiciaires ou gouvernementales. Tout de même, elles pourront être présentées parmi les Registres mentionnés dans l'article 38.4 de la Loi 30/92 du 26 novembre (organes de l'Administration de l'État, Autonome ou Locale, Bureaux de Poste et représentations diplomatiques ou consulaires espagnoles à l'étranger).

Lorsqu'on reçoit des écrits de plainte, réclamation, ou commentaire dans l'organe judiciaire compétent sur un moyen de présentation qui ne soit pas un formulaire normalisé d'attention au citoyen, le fonctionnaire remplira un formulaire normalisé d'attention au citoyen avec toutes les coordonnées et les informations présentées sur l'écrit reçu, lequel sera aussi ajouté.

Les formulaires contenus sur l'Annexe II de la présente Instruction pourront être modifiés en fonction des besoins du service et de l'expérience dérivée.

2.3.3.- Disponibilité:

Chaque dépendance, service ou bureau judiciaire est responsable de mettre à disposition du public le « formulaire d'attention au citoyen » suivant le modèle établi dans le règlement 1/1998 du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire et sur la présente Instruction.

2.3.4.- Disposition:

Les fonctionnaires aideront à remplir le formulaire si les intéressés en ont besoin et vérifieront que les coordonnées soient complètes.

2.3.5.- Avertissement:

Il faut prévenir le citoyen au moment de la présentation, que les plaintes, réclamations et commentaires formulés n'auront en aucun cas la qualification de recours administratif et que leur présentation n'arrêtera pas les délais établis selon le règlement en vigueur. De même, on informera le citoyen que la présentation de sa plainte, réclamation ou commentaire n'aura aucune conséquence sur l'exercice des actes ou droits qu'il puisse en faire usage en conformité avec le règlement de chaque procès.

2.3.6.- Registre:

Lors de la réception d'une plainte, réclamation, commentaire ou demande écrite d'information, on l'enregistrera immédiatement le plus tôt possible. La copie originale du formulaire d'attention au citoyen sera le premier document du dossier à être créé.

Dans le cas où l'intéressé ne rende pas compte de son identité, on procédera, sans autre formalité, à la vérification et solution pertinente en fonction de l'intérêt du commentaire.

Toute demande présentée par un citoyen recevra un numéro d'ordre consécutif, lequel séparé par un tiré ou chose pareille sera suivi par les deux derniers numéros de l'année de présentation et correspondant à la première présentée de chaque année le numéro un.

Lorsque la même personne présente à plusieurs reprises des plaintes au même propos et pour la même raison, on les ressemblera toutes et on fera des démarches dans un seul dossier. On laissera un témoignage des toutes les plaintes et elles recevront la même considération qu'une seule plainte à effets statistiques.

2.3.7.- Accusé de réception:

Lorsque le citoyen présente directement sa plainte, on remplira les coordonnées qui manquent sur place, on lui rendra une copie scellée du formulaire rempli, en tant qu'un accusé de réception, et au même temps on lui donnera des renseignements au sujet des démarches dérivées de la présentation de l'écrit.

Si vous présentez la plainte par d'autres moyens, vous recevrez un accusé de réception par écrit, par téléphone ou d'autre moyen télématique, dans ces cas-ci on laisse un témoignage de telle poursuite. Dans cette démarche-là, on vous avertira à propos des contenus de la section 2.3.5 de la présente Instruction et au même temps on vous renseignera au sujet de l'organe qui s'occupe de la réclamation et du procédé établi à cet effet.

Pour l'élaboration de l'accusé de réception on suivra le modèle présenté sur l'annexe de cette Instruction dans lequel on communiquera au citoyen le commencement des démarches pour la résolution du désaccord dans le meilleur délai.

2.3.8.- Envoi de la copie au Conseil Général du Pouvoir Judiciaire:

Le même jour de la présentation, ou en tout cas dans le délai de quarante huit heures, on remettra une copie de la réclamation, plainte ou commentaire à l'Unité Central d'Attention au Citoyen du CGPJ.

Cette Unité recevra, enregistrera et gardera la copie reçue dans l'attente de recevoir dans le délai maximum d'un mois la résolution obtenue.

Si l'Unité Central d'Attention au Citoyen du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, lors de la réception de la copie de la plainte, réclamation ou commentaire estime que le contenu de la même fait référence à des possibles indices de responsabilité disciplinaire, elle remettra la copie au Chef de bureau du Service d'Inspection du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, sans préjudice d'arrêter les démarches déjà entamées pour résoudre les anomalies dénoncées.

2.3.9.- Feuillet des démarches:

Le Feuillet des démarches s'ajoutera au formulaire original de chaque plainte. Un modèle de la présente instruction s'ajoute dans l'annexe. Le fonctionnaire y écrira par ordre chronologique, les poursuites menées à terme pour la résolution de la plainte, ainsi que les coordonnées d'intérêt pour une meilleure connaissance.

Dans le cas où l'intéressé présente des documents, on les ajoutera au feuillet des démarches.

2.3.10.- Obtention d'information à propos des anomalies manifestées:

À l'écart du moyen par lequel on a reçu la plainte, réclamation, ou commentaire, on procédera au meilleur délai à demander à l'intéressé les coordonnées, document, ou information complémentaire nécessaire, par le moyen le plus efficace et rapide (téléphone, fax, adresse email, poste...) afin d'agir de manière adéquate avec sa demande.

Les organismes compétents pour la solution des plaintes, réclamations et commentaires doivent demander, par voie oral ou écrite, les antécédents et rapports à propos du sujet qui nous occupe afin de procéder adéquatement ou afin d'adopter les mesures opportunes pour la résolution de l'anomalie.

Dans le cas où il soit nécessaire faire parvenir la plainte à un autre organisme judiciaire, on fera savoir à l'intéressé l'organisme auquel on fait le transfère et celui-ci, des la réception de la plainte, réclamation ou commentaire émettra un accusée de réception, dans n'importe quelle modalité, dans le délai maximum de 48 heures. Cet accusé de réception sera remis à l'organisme expéditeur et à l'intéressé.

2.3.11.- Correction d'anomalies:

Lorsque la plainte soit présentée directement et personnellement par le citoyen, on essaiera de trouver une solution au problème de manière immédiate. Si ce n'est pas possible, on communiquera au citoyen les poursuites qui seront menées à terme et on lui en tiendra au courant lorsqu'il en aura besoin à cause de la nature du cas exposé.

Des la vérification des raisons du désaccord, et dans le cas ou une solution directe soit viable à partir des organes génériques compétents, on adoptera les préventions nécessaires afin de résoudre les anomalies remarquées.

Dans le cas ou cela ne soit pas possible, on contactera l'organisme judiciaire correspondant pour mener à terme les poursuites adéquates. Celui-ci adoptera les mesures nécessaires afin de résoudre les anomalies à la base de la réclamation ou commentaire, en mettant au courant le premier organisme récepteur de la plainte lequel fera parvenir à l'intéressé les mesures adoptées à ce propos. Si à partir du contenu initial de la suggestion ou plainte, ou lors des démarches on se rend compte que la résolution dépend de manière total ou partielle de l'organisme avec compétences en matière de l'Administration de Justice, on lui fera parvenir une copie en demandant au même temps qu'on lui communique les mesures adoptées de sa part afin de résoudre les anomalies manifestées, et on communiquera aussi à l'intéressé le renvoi et la réponse ultérieure, une fois reçue.

2.3.12.- Communication des mesures adoptées à l'intéressé:

L'organisme chargé de faire les démarches de la plainte ou la réclamation informera à l'intéressé dans le meilleur délai des mesures adoptées pour résoudre l'anomalie soit de

façon oral ou écrite, en dépendant du cas et de la demande de l'intéressé, et en laissant témoignage sur le feuillet de démarches correspondant.

Le rapport pour l'intéressé aura la date, les mesures adoptées pour la résolution de l'anomalie et le numéro de dossier attribué, on fera une brève référence aux faits objet de désaccord et on lui communiquera la fin et la conclusion du dossier.

Cette communication doit être éclairant, on utilisera donc un langage explicite et simple pour une meilleure compréhension. Lorsqu'on utilise une réponse écrite on doit suivre le modèle au citoyen incluse dans l'annexe de la présente instruction.

2.3.13.- Communication au Conseil Général du Pouvoir Judiciaire des mesures adoptées:

Lorsque la communication sera élaborée par écrit, on procédera à délivrer une copie de la lettre a l'Unité Central d'Attention au Citoyen du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, dans d'autres cas on fera parvenir à cette unité une communication officielle en constatant la date de communication, le numéro de dossier attribué, une brève référence aux faits objet de désaccord, les décisions et mesures adoptées, ainsi que le l'acte d'achèvement du dossier, tout ça pour des effets statistiques, de vérification et d'autres effets opportuns.

2.3.14.- Verificación de la reparation de l'anomalie:

Les Présidents des Tribunaux et Audiences, Doyen ou le Service d'Inspection du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, vont vérifier qu'on a appliqué les mesures de correction nécessaires pour la réparation de l'anomalie, avec tout le respect vers le pouvoir juridictionnel.

2.3.15.- Archives:

Des que l'intéressé soit informé et qu'on ait délivré une copie ou communication officielle à l'Unité Central d'Attention au Citoyen du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, on procédera à classer la plainte, réclamation ou commentaire.

Le dossier achevé, composé du formulaire d'attention au citoyen, le feuillet de démarches, les documents ajoutés par l'intéressé et les documents écrits dérivés du procès, sera délivré dans le délai maximum d'une année à partir de la date de classement au Service des Archives Centraux de l'organisme du Gouvernement correspondant.

2.3.16.- Statistique:

La centralisation des poursuites et l'analyse des dates statistiques en rapport avec les commentaires, plaintes et réclamations appartient à l'Unité Central d'Attention au Citoyen du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire. Cette statistique sera menée à terme a partir de la documentation que chaque organisme et service judiciaire doit présenter à la mentionnée Unité. Les résultats de la statistique seront affichés sur la Mémoire Annuelle publiée par le Conseil Général du Pouvoir Judiciaire.

3. BUREAUX D'ATTENTION AU CITOYEN

Selon l'article 272 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire et l'article 97 du Règlement 5/95 d'Aspects Accessoires des Actes Judiciaires, d'après lequel on pourra établir des services communs pour une meilleure attention au citoyen, et par rapport au contenu du numéro 4 de l'article 272, afin de contribuer à l'élaboration de certaines indications de référence au sujet de l'établissement et disposition du service de ce type de services et dépendances, on conseille que les autorités compétentes considèrent les suivants principes informatifs pour une création et mise en fonctionnement correcte.

Services Communs.- On conseille la création de services communs de Bureaux d'Attention au Citoyen dans tous les bâtiments judiciaires et spécialement dans ceux qui accueillent plus de quatre organismes judiciaires avec priorité pour ceux qui comptent plus de dix.

Emplacement. Il est recommandable que les Bureaux se trouvent le plus proche des entrées les plus transitées des bâtiments et avec le minimum de barrières architecturaux dans leur accès. D'ailleurs, il est convenable un repérage et identification des Bureaux suffisante et stratégique pour qu'on puisse le repérer des l'extérieur.

Infrastructure.- Il est convenable que les Bureaux créés aient des éléments identifiables communs et desseins homogènes, et qu'ils soient spacieuses, avec une bonne illumination, confortables, avec salles d'attente agréables, salles de consultation de livres et élaborations de documents écrits, et des étagères avec de brochures informatives et boîtes de commentaire à disposition.

Le dessein et mobilier de ces bureaux doit permettre aux citoyens être reçus commodément et dans l'intimité. Il est convenable pour cet effet l'élimination de comptoirs, de vitres et choses pareilles qui ne permettent pas une attention personnalisée.

Organisation.- Les Bureaux d'Attention au Citoyen, lorsqu'il soit nécessaire à cause d'une grande demande, pourront se désagréger en unités d'aide presentielle rapide ou de choque, ou bien lente pour une information plus détaillée avec un procédé de gestion plus long, ainsi comme en unités d'aide téléphonique préférablement séparées des antérieures afin d'éviter une distorsion mutuelle.

Moyens.- De la même façon, il est convenable équiper les bureaux avec des moyens de consultation suffisants et actualisés pour que l'aide et information pourvue aux intéressés soit rapide, correcte et fiable. Il est convenable aussi laisser ouverte la possibilité future de connexions avec le réseau intégral prévu pour l'ensemble de l'Administration de Justice qui permette l'accès et consultation rapide à l'information à disposition.

Disponibilité.- Il serait convenable que le service soit à disposition des citoyens pendant toute la journée de travail et, si possible, continuer le service pendant l'après-midi. Sinon, on conseille l'installation de réponders automatiques ou pareils ou d'autres moyens technologiques qui permettent recevoir des demandes de d'information effectuées depuis des endroits différents ou en dehors de la journée de travail.

D'ailleurs, on conseille une publicité adéquate du numéro de téléphone des Bureaux d'Attention et Information au Citoyen afin d'encourager son utilisation et éviter par conséquent des attentes et déplacement inutiles.

Flexibilité.- Il est recommandable que l'organisation et distribution du travail dans ces bureaux soient dirigés avec une grande flexibilité pour s'adapter aux différentes situations ou besoins en fonction des différents types de municipalités et caractéristiques des sièges auxquels ils rendent service.

Personnel.- Le personnel devrait répondre toujours à la demande du service en fonction du rythme d'affluence de personnes et demandes d'aide et information. Cette cadence varie normalement au long de la journée de travail et à cause de cela il est recommandable une planification des postes de travail suffisants pour chaque moment de la journée.

En tant que critère général, il est convenable un employé consacré à l'information pour une moyenne de 80 consultations par jour effectuées par les citoyens ou bien, et d'accord avec un critère différent, un employé chaque 25.000 procédures en gestion du total des organes judiciaires du siège. En tout cas, il est convenable un minimum de deux fonctionnaires dans ce type de service par bâtiment judiciaire.

Caractéristiques du personnel.- Les fonctionnaires qui rendent service dans les Bureaux d'Attention au Citoyen devraient être sélectionnés selon le poste de travail à développer, et valorer non seulement leurs connaissances juridiques mais leur capacité et disposition en ce qui concerne les manières et leur sensibilité vers la qualité du service rendu, de sorte qu'il est convenable recevoir une formation adéquate et spécialisée en matière juridique.

Coordination.- La coordination de l'activité d'assistance et information au citoyen dans cette matière correspond à l'Unité Central d'Attention au Citoyen du Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, à l'écart de celle qui correspond aux Administrations avec compétence en matière de moyens au service de l'Administration de Justice dans le domaine de leur responsabilité.

Les dépendances de l'unité mentionnée, avec un but purement informatif et de coordination avec d'autres institutions et organismes, susceptibles d'être déplacés en fonction des besoins du service, se trouvent à C/Trafalgar, 27 – Madrid (28010), téléphone : 91-7005868, E-mail : atencion.ciudadano@cgpj.es, et fax 91- 7005867.

Collaboration : On va créer des équipes de travail composés par personnel de l'Unité Central d'Attention au Citoyen du CGPJ et de l'organisme autonome correspondant, avec compétence en matière de l'Administration de Justice, ainsi que pour les Présidents ou Doyens concernés dont leur participation sera directe ou déléguée ; avec le but de collaborer ensemble dans la planification, création et control du bon fonctionnement des Bureaux d'Attention au Citoyen avec le but de garantir la qualité du service, assurer une bonne communication entre les différents organes et administrations qui contribuent à la disponibilité du service, éviter la duplicité des actes, et échanger l'information nécessaire.

Section final.- Le Conseil Général du Pouvoir Judiciaire, à l'écart de l'application de cette Instruction en fonction des disponibilités présentes de moyens personnels et matériaux, au sujet desquelles l'application initiale de leurs prévisions ne comporte pas une augmentation ou modification, s'occupera de cette Instruction Général face au Ministère de Justice et aux Communautés Autonomes compétentes en matières de moyens personnels et matières de l'Administration de Justice et ajoutera les mentions nécessaires en ce qui concerne les besoins existantes, afin d'adopter dans l'exercice de leurs compétences les décisions opportunes qui permettent améliorer et développer les activités prévues sur le Règlement 1/1998 et sur la présente Instruction jusqu'à obtenir un système intégral et plein d'aide au citoyen en matière de l'Administration de Justice, en conformité avec les contenus de l'article 37 numéro 1 et 2 de la Loi Organique du Pouvoir Judiciaire.

ANNEXE II

FORMULAIRES DE GESTION DE PLAINTES ET RÉCLAMATIONS ET INFORMATION PRÉALABLE AU CITOYEN

FORMULAIRE D'ATTENTION AU CITOYEN

S'il vous plaît:

- Remplissez les espaces avec écriture lisible.
- Exposer votre plainte, commentaire ou demande d'information.
- Si possible, indiquez le numéro de procédure et instruction ou tribunal.
- On apprécie votre clarté et précision.
- Si le papier est insuffisant vous pouvez étendre votre exposition en utilisant d'autres feuilles.
- Si vous disposez de documentation davantage veuillez s'il vous plaît ajouter une photocopie.
- Si vous avez besoin d'aide veuillez la demander au fonctionnaire.
- Signer l'écrit des que vous auriez finis. Merci.

1.- FEUILLE DE GESTION

2.- MODÈLE DE COMMUNICATION DIRIGÉE AU CITOYEN POUR REpondre AU SUJET DU DÉSACCORD.

3.- FORMULAIRE D' ATTENTION AU CITOYEN.

4.- MODÈLE DE COMMUNICATION ADRESSÉE AU CITOYEN AFIN DE REpondre AU SUJET D'UNE DEMANDE D'INFORMATION

5.- MODÈLE D' ACCUSÉ DE RECEPTION ÉCRIT PAR LE CITOYEN

Bureau Central d'Attention au Citoyen. Conseil Général du Pouvoir Judiciaire.

C/ Trafalgar, 27 - 28010 - Madrid.

Tf. 91-7005868 Fax 91-7005867

e-mail: atencion.ciudadano@cgpj.es