



## **Secció III. Altres disposicions i actes administratius**

### **SINDICATURA DE COMPTES**

**5477**

***Acord del Consell de la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears pel qual s'aprova la Instrucció relativa a la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis que presta la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears***

El Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat, integra el programa de queixes i suggeriments com un dels programes destinats a millorar la qualitat a l'AGE. Els articles 14 i següents regulen el procediment mitjançant el qual les persones usuàries dels serveis públics poden presentar queixes (enteses com a manifestacions d'insatisfacció dels usuaris envers els serveis) o suggeriments (entesos com a iniciatives per millorar-ne la qualitat).

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic, estableix a l'article 3 com a uns dels principis que han de respectar les administracions públiques en la seva actuació els de participació, objectivitat i transparència.

En l'àmbit autonòmic, l'article 3 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, estableix com a uns dels principis d'actuació de l'administració autonòmica els d'objectivitat i transparència, facilitant la participació dels ciutadans en els assumptes públics. Igualment, l'article 40 disposa que les peticions dels ciutadans poden també expressar suggeriments o queixes relatives al funcionament dels serveis públics que, en defecte d'un procediment específic per a la seva atenció i resposta, s'han de tramitar conforme al procediment establert en la Llei orgànica reguladora del dret de petició.

Per altra banda, la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, regula a l'article 3 els principis que informen la bona administració, entre ells la participació ciutadana i la qualitat dels serveis i la millora continua.

En aquest sentit, el Decret 82/2009, de 13 de novembre, ja va regular la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Aquest Decret va ser desplegat per l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014.

Atès el que s'ha exposat, resulta necessari regular un procediment per tramitar les queixes i els suggeriments que es presenten a la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears.

D'acord amb l'article 16 b de la Llei 4/2004, de 2 d'abril, de la Sindicatura de Comptes, correspon al Consell de la Sindicatura adoptar les mesures i aprovar les disposicions que siguin necessàries per a l'exercici de les comeses i el compliment de les finalitats que la llei assigna a la Sindicatura.

Per tot això, en la sessió de 28 de maig de 2026, el Consell de la Sindicatura adopta els següents

#### **Acords**

1. Aprovar la Instrucció relativa a la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis que presta la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears, que consta en l'Annex.
2. Publicar la Instrucció a la seu electrònica de la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears, així com en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

A la data de la signatura electrònica (28 de maig de 2026)

**El síndic major**

Joan Rosselló Villalonga



**ANNEX****Instrucció relativa a la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis que presta la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears****Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació**

1. Aquesta Instrucció té per objecte establir la regulació per gestionar les queixes i els suggeriments que poden formular les persones físiques i jurídiques en relació amb el funcionament dels serveis que presta la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears.
2. Aquesta Instrucció no és aplicable al personal empleat públic quan n'afecti la relació de prestació de serveis a la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears.

**Article 2. Definicions**

A efectes d'aquesta Instrucció, tenen la consideració de:

- a) Queixes: les manifestacions o les declaracions de la ciutadania en les quals es faci constar la disconformitat amb la prestació dels serveis de la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears.
- b) Suggeriments: les propostes que formuli la ciutadania amb l'objectiu de millorar la qualitat de la prestació dels serveis que presta la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears.

**Article 3. Presentació de les queixes i els suggeriments**

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

- a) Presencialment, en el Registre de la Sindicatura de Comptes, situat en el carrer de Sant Feliu, 8 A, de Palma.
- b) Per correu postal, mitjançant un escrit sense cap formalitat especial o mitjançant l'imprès normalitzat de queixa o suggeriment, adreçat a la seu de la Sindicatura.
- c) Per via telemàtica, a través del procediment que podeu trobar a la seu electrònica de la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears.

2. Les persones jurídiques i els subjectes obligats d'acord amb la normativa de procediment administratiu han de presentar les queixes i suggeriments per mitjans electrònics.

3. Les queixes i els suggeriments han de contenir, com a mínim, la identificació de la persona física o jurídica que les presenta, una exposició succinta dels fets i, en el cas de persones físiques, la designació del mitjà seleccionat per rebre la resposta (correu electrònic o postal).

**Article 4. Tramitació de les queixes i dels suggeriments**

1. El Registre de la Sindicatura de Comptes de les Illes Balears, quan rep una queixa o un suggeriment, l'ha d'enviar a la Secretaria General, que és l'òrgan competent per tramitar-lo.

2. La Secretaria General ha de distribuir la queixa o el suggeriment a l'àrea o el servei afectat de la Sindicatura.

Si la Secretaria General comprova que la queixa o el suggeriment es refereix a matèries que són competència d'una altra administració pública, l'ha de remetre a l'administració competent i ho ha de comunicar a la persona interessada.

3. L'àrea o la unitat administrativa encarregada de respondre pot sol·licitar aclariments o ampliació de dades a la persona que hagi presentat la queixa o el suggeriment.

Una vegada rebuda la informació complementària sol·licitada, l'àrea o la unitat administrativa ha d'emetre un informe respecte de la queixa o el suggeriment, el qual ha de remetre a la Secretaria General.

4. La Secretaria General ha d'emetre la resposta a la queixa o el suggeriment i l'ha de comunicar a la persona interessada.

El termini per respondre és de quinze dies hàbils comptadors des de l'endemà de la presentació de la queixa o el suggeriment o des que s'hagin rebut els aclariments o l'ampliació de dades sol·licitats.

5. Contra la resposta a la queixa o al suggeriment no pot interposar-se cap recurs. No obstant l'anterior, si no s'ha rebut resposta en el termini indicat, la persona interessada pot adreçar-se al síndic major, en exercici de la funció d'inspecció superior dels serveis propis de la Sindicatura.

**Article 5. Dret de petició de la ciutadania**

Quan, en l'exercici del dret de petició que es regula en la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició, els ciutadans o les ciutadanes formulin alguna queixa o algun suggeriment, aquest s'ha de tramitar d'acord amb el procediment que estableix aquesta Instrucció.

**Article 6. Supletorietat de la normativa autonòmica**

En les qüestions relatives a la gestió de les queixes i els suggeriments que no estan regulades en aquesta Instrucció són aplicables supletòriament el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014 per la qual es desplega el Decret esmentat.

