

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

4168

DECRETO 181/2015, de 29 de septiembre, de la Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública-Ekinbide.

Entre los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con los poderes públicos se encuentran el derecho a participar en los asuntos públicos y el derecho de petición, los cuales, entre otras manifestaciones, abarcan el derecho a expresar sus solicitudes, sugerencias, agradecimientos o quejas, utilizando los canales, medios e instrumentos facilitados por la Administración.

Los servicios integrados en el sistema de seguridad pública de Euskadi presentan características singulares que requieren arbitrar canales, medios e instrumentos singulares para satisfacer los derechos a los que se hacía referencia en el párrafo anterior, por tratarse ordinariamente de actividades fácticas caracterizadas por su inmediatez, urgencia, ausencia de procedimiento escrito y por su eventual incidencia en derechos de la ciudadanía.

Con anterioridad a este Decreto existía una oficina de iniciativas para la mejora de los servicios policiales de la Ertzaintza que, con la Ley 15/2012, de 28 de junio, de ordenación del sistema de seguridad pública de Euskadi y, atendiendo a sus principios inspiradores, redimensiona su ámbito de actividad a otras áreas de actividad.

Así, el artículo 16 de la Ley 15/2012, de 28 de junio, de ordenación del sistema de seguridad pública de Euskadi, prevé la creación de una oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública, que facilite a los ciudadanos y ciudadanas la formulación de quejas, comentarios y sugerencias de mejora sobre el sistema de seguridad pública y los servicios que presta a la ciudadanía, con miras a mejorar la calidad de tales servicios.

En desarrollo de tal previsión por medio del presente Decreto se crea la Oficina de Iniciativas Ciudadanas para la Mejora del Sistema de Seguridad Pública-Ekinbide y se regula su organización y funcionamiento.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Seguridad, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 29 de septiembre de 2015,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Objeto, creación y naturaleza.

1.– Es objeto del presente Decreto crear la Oficina de Iniciativas Ciudadanas para la Mejora del Sistema de Seguridad Pública, y regular su organización y funcionamiento.

2.– La denominación oficial de la Oficina de Iniciativas Ciudadanas para la Mejora del Sistema de Seguridad Pública es Ekinbide.

3.– Ekinbide se configura como servicio administrativo no policial adscrito al Departamento competente en materia de seguridad conforme determine su Decreto de estructura orgánica y funcional.

4.– Su misión es facilitar a los ciudadanos y ciudadanas la formulación de quejas, comentarios y sugerencias de mejora sobre el sistema de seguridad pública y los servicios que presta a la ciudadanía, con miras a mejorar la calidad de tales servicios y la confianza de la ciudadanía en los mismos.

Artículo 2.– Ámbito de actuación.

El ámbito de actuación de Ekinbide es el del conjunto de actuaciones, servicios y prestaciones que dispensan las administraciones públicas vascas a través de los órganos y servicios que menciona el artículo 2.4 de la Ley 15/2012, de 28 de junio, de ordenación del sistema de seguridad pública de Euskadi:

a) Las autoridades con competencias en materia de seguridad pública, así como las competentes en seguridad ciudadana, emergencias y protección civil.

b) Los cuerpos de la policía del País Vasco, así como los vigilantes municipales y agentes de movilidad dependientes de los municipios.

c) Los servicios de emergencias y protección civil, los centros de coordinación de emergencias, y los servicios de prevención y extinción de incendios y de salvamento y demás integrantes del sistema vasco de atención de emergencias y protección civil.

d) Los órganos de coordinación, consultivos y de participación en el ámbito de la seguridad pública.

Artículo 3.– Conceptos.

A los efectos del presente Decreto, se entiende por:

a) Iniciativa: cualquier expresión de agradecimiento, queja o sugerencia relacionada con las actuaciones, servicios y prestaciones incluidas en el ámbito de actuación.

b) Agradecimiento: cualquier manifestación de satisfacción en relación con las actuaciones, servicios y prestaciones incluidas en el ámbito de actuación.

c) Queja: cualquier manifestación de insatisfacción en relación con las actuaciones, servicios y prestaciones incluidas en el ámbito de actuación.

d) Sugerencia: cualquier comentario, observación o propuesta que pueda servir para mejorar las actuaciones, servicios y prestaciones incluidas en el ámbito de actuación.

e) Denuncia: cualquier comunicación de un comportamiento impropio de las reglas de conducta y ética profesional de cualesquiera autoridades o personal incluidas en el ámbito de actuación.

f) Acciones o reclamaciones: cualquier escrito o comunicación dirigida al ejercicio de acciones administrativas, penales, disciplinarias o de otro orden, sujetas a regulación específica.

Artículo 4.– Funciones.

1.– Son funciones de Ekinbide.

a) Recibir iniciativas que presente la ciudadanía en relación con las actuaciones, servicios y prestaciones que dispensan las administraciones públicas vascas incluidas en su ámbito de actuación.

b) Estudiar y dar respuesta a las iniciativas presentadas que se refieran a servicios prestados directamente por el Departamento de Seguridad, y derivar las que se refieran a otros servicios del sistema de seguridad pública de Euskadi a las administraciones correspondientes, salvo que las mismas encomienden a Ekinbide el tratamiento de las quejas relativas a sus servicios.

c) Realizar el informe anual sobre las actividades que recogerá las iniciativas ciudadanas presentadas ante el conjunto de las administraciones públicas vascas en relación con el sistema de seguridad pública, así como las respuestas a las mismas.

d) Realizar estudios y propuestas para la adopción de medidas tendentes a la mejora de los servicios del sistema de seguridad pública, a la vista del conjunto de iniciativas presentadas, así como cuando así se le encomiende por los órganos competentes del Departamento de Seguridad.

2.– No es parte de su ámbito de actuación funcional.

a) La tramitación de las iniciativas ciudadanas que se presenten para la elaboración de disposiciones de carácter general o la planificación gubernamental o de actuaciones significativas.

b) La tramitación derivada del ejercicio de acciones y reclamaciones o denuncias que tengan una regulación específica.

c) La recepción y tramitación de iniciativas del personal de los servicios incluidos en su ámbito de actuación, salvo cuando las presenten en calidad de destinatarias y destinatarios de tales servicios.

Artículo 5.– Información.

1.– El Departamento de Seguridad publicitará la existencia de Ekinbide y el modo de acceso de la ciudadanía a sus servicios.

2.– En todas las dependencias de los servicios del Departamento de Seguridad incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la ciudadanía. En caso de existir varios locales, físicamente independientes, se colocará un cartel en cada uno de ellos.

3.– El Departamento de Seguridad promoverá la divulgación de la existencia de Ekinbide y sus servicios en las dependencias de servicios ajenos incluidos en el ámbito de actuación a que se refiere este Decreto.

4.– La Ertzaintza proporcionará información sobre Ekinbide en las zonas de detención, así como, una vez puestas en libertad, a las personas que hubieran sido detenidas.

Artículo 6.– Derecho a presentar iniciativas.

1.– Cualquier persona está legitimada para promover iniciativas, actuando bien individualmente o bien a través de asociaciones y organizaciones.

2.– La presentación de iniciativas no tendrá la consideración de recurso o reclamación administrativa, y no interrumpirá o suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente para ejercitar acciones o recurrir, tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni suspenderá la ejecución de la resolución o acto afectado.

3.– Dentro de los límites de la normativa vigente, se garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona promotora de la iniciativa, salvo que medie su autorización expresa.

CAPÍTULO II

PRESENTACIÓN, ESTUDIO Y ATENCIÓN DE LAS INICIATIVAS

Artículo 7.– Presentación.

1.– Las iniciativas podrán presentarse en los canales presenciales y telemáticos de Ekinbide, en cualquier dependencia de los servicios incluidos en su ámbito de aplicación, o por cualquiera de los otros medios previstos en la legislación de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2.– Las personas peticionarias podrán personarse ante Ekinbide exponiendo verbalmente sus iniciativas, en cuyo caso se le facilitará la redacción y presentación de la iniciativa.

3.– En el caso de presentarse en otras dependencias de los servicios incluidos en su ámbito de aplicación, su receptor o receptora acusará recibo de las mismas y dará traslado de los originales a Ekinbide a la mayor brevedad posible.

Si se trata de una queja por un asunto menor que pudiera afrontarse mediante una simple información o de modo informal más eficaz puede informarse al ciudadano o ciudadana, sin perjuicio del derecho que asiste a tal persona a la presentación de la iniciativa.

4.– Las iniciativas deberán expresar el nombre y apellidos de la persona interesada, su DNI, domicilio o canal a efectos de notificaciones, el motivo o contenido de su iniciativa y, en su caso, el órgano o servicio a que se refiere.

5.– Las iniciativas referidas a actuaciones, servicios y prestaciones incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto que se reciban en otras herramientas de participación electrónica del Gobierno Vasco, de forma anónima o no dirigidas a Ekinbide, se responderán directamente por los órganos competentes por razón de la materia; si bien las iniciativas y respuestas se comunicarán a Ekinbide a fin de integrar las correspondientes estadísticas y estudios.

En la respuesta se indicará a la persona peticionaria la posibilidad de emplear el procedimiento regulado en las normas de funcionamiento de Ekinbide.

6.– El Departamento de Seguridad pondrá a disposición del público impresos normalizados para la presentación de iniciativas, los cuales facilitarán su presentación, catalogación, análisis posterior y la comunicación del resultado.

Artículo 8.– Calificación.

1.– Ekinbide examinará las iniciativas recibidas para determinar si entran dentro de su ámbito de actuación. En el caso de tratarse de asuntos ajenos a los servicios, actividades y prestaciones incluidas en su ámbito, pondrá en conocimiento de la persona peticionaria tal circunstancia, y se derivará por Ekinbide al órgano competente, archivando el asunto sin más trámite.

2.– Comprobado que la iniciativa está relacionada con servicios, actividades y prestaciones incluidas en su ámbito de actuación, Ekinbide procederá a la calificación de la iniciativa atendiendo a las categorías y definiciones del artículo 3.

En el caso de que en una misma iniciativa se contuviesen distintas pretensiones o motivos calificables en diversas categorías se dará tratamiento diferenciado a cada una de las pretensiones o motivos si fuera posible.

3.– Las actuaciones relacionadas con la resolución, derivación e inadmisión de las iniciativas serán suscritas por el órgano al que está adscrito Ekinbide.

Artículo 9.– Inadmisión.

1.– Se inadmitirán a trámite las iniciativas presentadas en los siguientes casos.

a) Las iniciativas anónimas.

b) Las iniciativas en las que se advierta mala fe o manifiesta carencia de fundamento.

c) Las clasificables como acciones o reclamaciones o denuncias.

d) Las iniciativas que no se refieran a servicios, actuaciones o prestaciones incluidas en su ámbito de aplicación.

e) Las iniciativas que estuviesen referidas a actuaciones acontecidas con más de un año de antelación a la fecha de registro de la iniciativa.

f) Las iniciativas presentadas por el personal de los servicios incluidos en su ámbito de aplicación, salvo que se realicen exclusivamente en la condición de ciudadano o ciudadana.

2.– La inadmisión a trámite por alguno de los motivos señalados en el apartado anterior, salvo el previsto en el punto a), se notificará mediante escrito motivado a la persona peticionaria siempre que se haya facilitado un domicilio o canal a efectos de notificación.

3.– En los supuestos de inadmisión a trámite, Ekinbide podrá en cualquier caso tomar conocimiento de la información transmitida en la iniciativa por si se pudieran entresacar datos de interés para la mejora del funcionamiento del servicio de seguridad pública afectado o relacionado.

Artículo 10.– Derivación.

1.– Cuando una iniciativa se refiera a servicios englobados en el sistema de seguridad pública de Euskadi no pertenecientes al Departamento de Seguridad, una vez calificada y registrada la iniciativa, se derivará por Ekinbide a la administración competente, dando cuenta de tal remisión a la persona peticionaria. En tales casos Ekinbide podrá solicitar a la Administración competente información sobre lo actuado.

No obstante, cuando la iniciativa se refiera a actuaciones concurrentes del Departamento de Seguridad con otros servicios, Ekinbide podrá instruir y dar contestación a la persona peticionaria respecto a la actuación de los órganos y servicios del Departamento de Seguridad o, caso de que el Departamento de Seguridad asumiera la dirección de lo actuado de un modo preeminente, respecto del conjunto de la actuación.

2.– Cuando una iniciativa contenga elementos calificables de acción o reclamación o de denuncia, Ekinbide, sin perjuicio de la inadmisión total o parcial por tal motivo de la iniciativa, dará traslado a los órganos competentes para la resolución del correspondiente procedimiento, lo cual comunicará también al interesado o interesada. Ekinbide podrá recabar de los órganos competentes información sobre el estado de los correspondientes expedientes.

Artículo 11.– Métodos alternativos de resolución de conflictos.

1.– Ekinbide podrá proponer métodos alternativos de resolución de conflictos, tales como la mediación, cuando los mismos puedan proporcionar una satisfacción de forma más eficaz, y siempre que las partes estén de acuerdo con ellos.

2.– Ekinbide puede sugerir a la persona peticionaria un procedimiento de resolución informal con su consentimiento y el del servicio correspondiente para encontrar conjuntamente una solución a la cuestión, de modo que se cierre el asunto con una explicación, disculpa u otras medidas.

3.– No se arbitrarán procedimientos de resolución informal en ningún caso en supuestos de quejas referidas a incidentes relacionados con el uso de armas de fuego o supuestos de lesiones, o conductas que pudieran ser merecedoras de sanción penal o disciplinaria grave.

Artículo 12.– Estudio e investigación.

1.– Ekinbide realizará las actuaciones necesarias para la contestación a la persona peticionaria, para lo cual recabará la colaboración e información oportuna de los organismos relacionados con las iniciativas presentadas, que deberán facilitarle cuantos datos, informes o asesoramiento les sean requeridos para el desarrollo de sus actuaciones.

2.– Si en el transcurso del examen de una iniciativa se presentan otras relacionadas con la misma se podrán analizar conjuntamente.

3.– Los servicios implicados estarán obligados a facilitar a Ekinbide toda la información y datos precisos para llevar a cabo su investigación.

4.– Ekinbide puede realizar la investigación por si misma o solicitar del servicio correspondiente que la realice.

5.– El personal que realice la investigación podrá en el ejercicio de sus funciones visitar, previo aviso, las dependencias de los servicios correspondientes y requerir cualquier dato o información relacionada con la tramitación, así como la colaboración de expertos.

6.– En el curso de una investigación Ekinbide podrá dar cuenta de lo actuado a los órganos competentes para evaluar la ejemplaridad profesional de los servicios prestados o para compensar o indemnizar por los perjuicios causados.

Artículo 13.– Contestación.

1.– Todas las actuaciones realizadas se incorporarán al oportuno expediente y Ekinbide informará a la persona peticionaria sobre las mismas en el plazo máximo de dos meses desde la recepción de la iniciativa, de forma explicativa y con lenguaje claro y sencillo para su mejor comprensión. Una vez efectuada tal comunicación, se procederá al archivo del expediente.

2.– En el caso de agradecimientos, la respuesta manifestará la gratitud por el interés demostrado. Igualmente podrá remitirse a los órganos competentes para la valoración de su posible carácter meritorio.

3.– En el caso de quejas, Ekinbide realizará un informe de conclusiones en el que analizará la queja en contraste con lo actuado durante de la investigación y lo comunicará a la persona interesada, junto con, en su caso, las medidas que los órganos competentes pretenden arbitrar para mejorar el funcionamiento de los servicios. Dichos informes se comunicarán asimismo a los servicios concernidos.

4.– En el caso de las sugerencias la respuesta incluirá la toma en consideración respecto a la iniciativa, su aceptación en el caso de que resultase de utilidad o productiva, y el propósito de ponerlas en funcionamiento, incluyendo en su caso los plazos previstos para la puesta en marcha.

CAPÍTULO III

SEGUIMIENTO Y MEDIDAS PARA LA MEJORA

Artículo 14.– Seguimiento.

1.– Ekinbide realizará un seguimiento del conjunto de iniciativas presentadas, y particularmente de las quejas, para analizar la existencia de elementos recurrentes e investigar sus causas.

2.– Ekinbide gestionará un repositorio con los datos relativos a la recepción, tramitación y resolución de las iniciativas de modo que sirva como instrumento de gestión y análisis de mejora continua del sistema de seguridad pública de Euskadi, en el cual se podrán incluir otras expresiones de la participación ciudadana obtenidas por otros medios.

Artículo 15.– Memoria anual.

1.– Ekinbide elaborará una memoria anual de las iniciativas recibidas, sus actividades y la consiguiente mejora del sistema de seguridad pública, que remitirá al Parlamento Vasco y al Consejo de Seguridad Pública de Euskadi.

2.– Dicha memoria se publicará igualmente en el espacio web creado al efecto para el público conocimiento de la ciudadanía.

Artículo 16.– Publicidad.

1.– Ekinbide podrá publicitar las respuestas dadas y sus informes de conclusiones de quejas en el espacio web creado al efecto para el público conocimiento de la ciudadanía, sin perjuicio de la preservación de los datos de las personas peticionarias o afectadas y de aquellos otros que resulten confidenciales por exigencia legal.

2.– Igualmente podrá hacer público el reconocimiento a las personas promotoras de sugerencias que hayan servido para la mejora del sistema de seguridad pública de Euskadi siempre que éstas expresamente den su consentimiento a tal publicidad.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

A fin de colaborar en las labores de investigación de las iniciativas presentadas se designará en la Ertzaintza uno o varios funcionarios o funcionarias de enlace con Ekinbide.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 227/2000, de 14 de noviembre, por el que se crea la Oficina de iniciativas para la mejora del Servicio Policial-Ekinbide y se regula su organización y funcionamiento, en el ámbito de actuación de la Ertzaintza.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 29 de septiembre de 2015.

El Lehendakari,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

La Consejera de Seguridad,
ESTEFANÍA BELTRÁN DE HEREDIA ARRONIZ.