

Fitxa informativa (IT)

TR002 Queixes, suggeriments i propostes III

Descripció

El ciutadà pot fer arribar al ajuntament queixes, suggeriments, consultes, etc. referents a temes com l'estat del carrer, enllumenat públic, infraestructures municipals, veïns, etc.

Organisme competent / Responsable

En funció de la matèria.

Àrea que tramita

OAC i/o totes les àrees.

Classificació temàtica

Atenció a la ciutadania.

Qui el pot demanar

Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant, entenent-se amb aquest les actuacions administratives, llevat de manifestació expressa en contra de l'interessat.

Les persones físiques amb capacitat d'obrar i les persones jurídiques, sempre que això estigui previst en els seus Estatuts, podran actuar en representació d'altres davant les administracions públiques.

Per a formular sol·licituds, presentar declaracions responsables o comunicacions, interposar recursos, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'una altra persona, cal acreditar la representació. Pels actes i gestions de mer tràmit es presumeix aquella representació.

La representació es pot acreditar mitjançant qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna de la seva existència. A aquests efectes, s'entendrà acreditada la representació realitzada mitjançant apoderament apud acta efectuat per compareixença personal o compareixença electrònica a la seu electrònica, o mitjançant l'acreditació de la seva inscripció en el registre electrònic d'apoderaments de l'Administració pública competent.

D'acord amb la Llei 39/2015 estaran obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics telemàtics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu:

- Les persones jurídiques.
- Les entitats sense personalitat jurídica.

- Qui exerceixi una activitat professional per la que es requereixi una col·legiació obligatòria, pels tràmits i actuacions que realitzin amb les administracions públiques en exercici de dita activitat professional. En tot cas, dins del col·lectiu s'entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Qui representi a un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- Els empleats de les administracions públiques pels tràmits i actuacions que realitzin amb aquestes per la seva condició d'empleat públic, en la forma que determini el reglament de cada administració.

Canals de tramitació

Si feu la sol·licitud per internet

Pot tramitar aquesta sol·licitud electrònicament mitjançant el següent enllaç:

[Tramitació electrònica](#)

Si feu la sol·licitud presencialment

En el cas d'una persona física, pot també realitzar la sol·licitud presencialment emplenant el formulari sol·licitud que us podeu descarregar des d'aquest mateix apartat. Presenteu-la a [l'Oficina d'Atenció al ciutadà \(OAC\)](#) de l'Ajuntament de Berga.

Si feu la sol·licitud via postal

En el cas d'una persona física, es pot fer també presentant la documentació certificada a les oficines de correus a l'adreça:

Att. Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

Ajuntament de Berga

Pl. Sant Pere, 1

08600 Berga (Barcelona)

[Formulari sol·licitud](#)

Període de l'any en què es pot demanar

Es pot presentar en qualsevol moment.

Preu

Gratuït.

No obstant, l'expedició de còpies i la transposició a formats diferents de l'original poden restar subjectes a una contraprestació econòmica establerta, si s'escau, per la corresponent ordenança fiscal, tal i com ens apareix a l'Ordenança fiscal núm. 7.

Documentació a aportar

No cal aportar documentació.

Normativa

- [Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.](#)

Termini de resolució

El període màxim és de tres mesos amb caràcter general.

Silenci administratiu

Silenci positiu.

Altra informació d'interès

Per qualsevol tràmit serà obligatori la identificació del sol·licitant.

Si la petició es fa a través de representant, cal adjuntar còpia d'un document d'autorització signat per la persona interessada, excepte les persones representades estipulades a l'article 14 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Al peu d'aquest apartat us podeu descarregar un model d'autorització.

Adreça de contacte, preferentment electrònica, a efectes de comunicacions i notificacions.

Tots els documents que s'adjuntin a una tramitació electrònica hauran d'anar signats digitalment amb certificat electrònic.

[Autorització de representant](#)