

1.- Normas que han de tenerse en cuenta.

La acogida al ciudadano/a que se ponga en comunicación telefónica o se persone en la Unidad de Apoyo al Juez de Paz, se efectuará por el o la funcionaria encargada de la Información y atención, teniendo en cuenta lo siguiente:

- 1) Recibirá un trato de exquisito respeto y cortesía, observándose las cuatro fases básicas: acogida, escucha, gestión y facilitación de la información y despedida.
- 2) La atención se realizará por estricto orden de personación o recepción de la llamada telefónica.
- 3) Se le informará, en caso de estar atendiendo a otra persona, que se le atenderá seguidamente. Si la espera se demorase, se le recordará.
- 4) Se le ofrecerán las explicaciones que solicite en relación con el motivo de su personación y comunicación.
- 5) La información tendrá los límites legales previstos.
- 6) No se hará esperar al o la ciudadana o profesional un tiempo superior a quince minutos. A tal fin, si el funcionario o funcionaria encargada de la información no pudiera quedar libre, cualquier persona funcionaria que se encuentre en la Oficina deberá atenderle.
- 7) En todo caso se observará lo dispuesto en el Reglamento 1/98 del CGPJ de tramitación de quejas y denuncias y en la Instrucción 1/99 del CGPJ de aprobación de protocolos de servicios y formularios de tramitación de quejas y reclamaciones y previa información a la ciudadanía.

2.- Información que debe facilitarse

2.1. INFORMACIÓN GENERAL

Se entenderá por tal:

- La identificación, ubicación y funciones de cualquier órgano de la Admón. de Justicia. También alcanza a los organismos interrelacionados con la Admón. De Justicia: (Instituto Vasco de Medicina Legal IVML, Servicio de asistencia a la víctima SAV, Servicio de asistencia al detenido SAOS, Servicio de asistencia a la reinserción SAER, Servicio de mediación penal SMP, Servicio de Orientación jurídica SOJ), SMF (Servicio de Mediación Familiar).
- Requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar y características genéricas de los distintos procedimientos judiciales.
- Difusión de actos judiciales que por su carácter público deban ser conocidos, indicando lugar y fecha de celebración y otros datos de interés.
- Difusión de información general relacionada con la Justicia, siempre que por algún organismo o institución así se solicite.

OFICINA JUDICIAL UNIDAD DE APOYO AL JUEZ DE PAZ	ACOGIDA AL CIUDADANO/A	ISJP 060101	
		Fecha: 2012	
		Rev. 00	Pag. 2/3

La información general tendrá en cuenta los requisitos y límites a que hace referencia la Instrucción 1/1999 del C.G.P.J.

2.2. INFORMACIÓN PARTICULAR.

En la información particular se observará los requisitos exigidos por el C.G.P.J. en su Acuerdo de 22 de septiembre de 1999, Instrucción 1/1999, y tendrá los límites legales previstos.

Se entiende por tal:

- La relativa a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la administración de justicia que intervengan en la tramitación de los procedimientos.
- El estado y fase de los distintos procedimientos en tramitación.
- La información que conste en la base de datos, si la hubiere, y que la oficina no haya declarado secreta, pudiendo facilitarse a través de la impresión del resultado de la búsqueda informática.

Esta información únicamente se facilitará a quien acredite ser parte o interesado, su Abogado o Procurador. No se facilitarán estos datos por teléfono.

3.- Recogida de sugerencias reclamaciones o quejas

Se estará a los requisitos y límites a que hace referencia la Instrucción 1/1999 del C.G.P.J.

Actuaciones:

- 1) Facilitar al ciudadano el formulario de quejas, sugerencias o reclamaciones.
- 2) Sellar el recibo y entregar copia al ciudadano.
- 3) Registrarla informáticamente y elaborar la carpetilla correspondiente.
- 4) Remitir la misma al Juez Decano para el dictado de la resolución correspondiente.
- 5) Ejecutar lo acordado.
- 6) Archivar copia de la Q, S, o R, de la contestación y de toda la documentación relativa a la misma y baja en el registro.

OFICINA JUDICIAL UNIDAD DE APOYO AL JUEZ DE PAZ	ACOGIDA AL CIUDADANO/A	ISJP 060101	
		Fecha: 2012	
		Rev. 00	Pag. 3/3

RA 010401 REV.00

CONTROL DE MODIFICACIONES

Modificación	Revisión	Fecha	Aprobación
Creación de la Instrucción	00		