



PROTOCOL DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT

1. ACTUACIONS PRÈVIES	3
1.1. De la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública: visites a l'ajuntament	3
1.1.1. Visita inicial	3
1.1.2. Visita tècnica	4
1.2. De l'ajuntament: enviament de documentació	4
1.2.1. Acord d'adhesió	4
1.2.2. Fitxa Informativa del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT (FIJ) i Fullet Difusió del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT (FDJ)	4
2. OBLIGACIONS	4
2.1. Obligacions de l'ajuntament	4
2.1.1. Facilitar i mantindre l'espai destinat al servei	4
2.1.2. Adoptar les mesures necessàries per a establir el correcte funcionament del servei	5
2.1.3. Realitzar actuacions de difusió i publicitat del servei	6
2.1.4. Realitzar actuacions de coordinació amb el col·legi professional de l'advocacia corresponent i amb la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	6
2.2. Obligacions de col·legi professional de l'advocacia	7
2.2.1. Organitzar i gestionar el torn del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT que corresponga al seu àmbit territorial d'actuació	7
2.2.2. Designar les persones representants del col·legi professional de l'advocacia	7
2.2.3. Realitzar a través del Consell Valencià de Col·legis d'Advocats activitats de formació per als lletrats i lletrades del seu torn del servei	7
2.2.4. Realitzar actuacions de coordinació amb l'ajuntament i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	8
2.2.5. Realitzar, a través dels seus professionals, les funcions incloses en la prestació del servei	8
2.2.6. Facilitar la documentació a la persona usuària del servei	9
2.2.7. Presentar davant del Consell Valencià de Col·legis d'Advocats la justificació de les actuacions subvencionables realitzades	9
2.3. Obligacions de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	9
2.3.1. Realitzar el seguiment de les activitats de difusió i publicitat i del funcionament del servei	9
2.3.2. Elaborar una memòria anual del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT	10



2.3.3. Realitzar actuacions de coordinació amb els ajuntaments i amb els col·legis professionals de l'advocacia.....	11
2.3.4. Indemnitzar les actuacions realitzades pels advocats i advocades derivades de la prestació del servei, així com les despeses d'organització i funcionament operatiu derivades de la seua prestació.	11
2.3.5. Indemnitzar el cost de les activitats de formació.....	11
3. INCIDÈNCIES I QUEIXES SOBRE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	11
3.1. Incidències traslladades a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per:.....	11
3.1.1. Ajuntaments.	11
3.1.2. Els col·legis professionals de l'advocacia.	12
3.2. Queixes formals, consultes, suggeriments i agraïments de les persones usuàries del servei.	13
4. FINALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	13
4.1. A instàncies de l'ajuntament.....	13
4.2. A instàncies de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.....	14
4.3. A instàncies dels col·legis professionals de l'advocacia.	14
5. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	14
ANNEX 1: FITXA INFORMATIVA DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT (FIJ)	
ANNEX 2: FULLET DIFUSIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT (FDJ)	
ANNEX 3: ENQUESTA VALORACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT PER ALS AJUNTAMENTS	
ANNEX 4: ENQUESTA VALORACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT PER ALS IL·LUSTRES COL·LEGIS DE L'ADVOCACIA	



En línia amb el pla Justícia 2030 del Ministeri de Justícia i amb la finalitat de garantir l'accés de la ciutadania a la justícia, tant des del punt de vista dels seus drets com del seu exercici efectiu, s'han de desenvolupar actuacions i habilitar mesures que asseguren que la justícia és accessible a totes les persones, generant condicions estructurals d'accés al servei públic de justícia que arriben a tota la ciutadania, sense que cap persona quede exclosa. L'accés a la justícia ha de fer especial èmfasi a facilitar les condicions d'accés als grups més vulnerables i assegurar la seua permanent adaptació a la realitat social.

Amb aquest objectiu, s'està implementant el projecte de Justícia Pròxima, un dels pilars fonamentals del qual és l'extensió gradual als municipis de la Comunitat Valenciana dels serveis d'orientació jurídica de proximitat, on es dona informació a la ciutadania sobre els serveis que ofereix l'Administració, recursos públics, tràmits administratius en els registres civil, mercantil i de la propietat i consultes electròniques, així com l'assessorament i l'orientació jurídica previs al procés.

La posada en funcionament, el seguiment i l'avaluació dels serveis d'orientació jurídica de proximitat als municipis de la Comunitat Valenciana participants en el projecte de Justícia Pròxima requereixen la implantació d'unes pautes d'actuació comunes i l'observança i el compliment d'aquestes. A aquest efecte, les entitats intervinents elaboren i aproven el present protocol; a saber, la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública (d'ara en avant, la Conselleria) a través de la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia (d'ara en avant, la DG), que actua a través del Servei d'Anàlisi i Promoció dels Drets, així com els ajuntaments i els col·legis professionals de l'advocacia de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, col·legi/s).

Concretament, en el present protocol es detallen les diferents actuacions a realitzar des del seu inici i posada en marxa fins a l'avaluació i finalització del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

1. ACTUACIONS PRÈVIES

1.1. De la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública: visites a l'ajuntament.

1.1.1. Visita inicial.

La persona titular de la DG pot realitzar una visita prèvia inicial per a la detecció d'espais i l'exposició del projecte de Justícia Pròxima, i més concretament del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, a la persona titular de l'alcaldia presidència i altres representants municipals.

Es podrà donar prioritat als municipis que han mostrat interès en els serveis de mediació de proximitat (MEDIAPROP), així com a aquells on s'haja efectuat la modernització de l'entorn tecnològic del seu jutjat de pau/oficina municipal de justícia. Tot això, sense perjudici de poder visitar els municipis on la implantació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT siga considerada adequada per la DG, dins del marc de projecte de Justícia Pròxima.



1.1.2. Visita tècnica.

Amb el vistiplau de la persona titular de la DG, es concerta amb l'ajuntament una visita de comprovació dels espais destinats al SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, que realitzen personal funcionari d'aquesta DG conjuntament amb un o diversos representants (lletrats i lletrades, preferentment) del col·legi.

En aquesta visita, es comprova l'adequació de l'espai facilitat per l'ajuntament segons els requisits recollits en l'apartat 2.1.1 d'aquest protocol. En cas de no poder assegurar-ne l'adequació, el o la representant municipal responsable del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT manifestarà per escrit que en la data en què s'inicie el servei l'espai complirà els requisits mínims exigits.

1.2. De l'ajuntament: enviament de documentació.

1.2.1. Acord d'adhesió.

L'òrgan competent de l'ajuntament adoptarà l'acord d'implantar els serveis d'orientació jurídica de proximitat de conformitat amb el que s'estableix en el present protocol.

Aquest acord s'enviarà, per registre telemàtic, a la DG en un termini de deu dies hàbils des de la seua adopció i, en tot cas, amb caràcter previ a l'inici del servei.

1.2.2. Fitxa Informativa del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT (FIJ) i Fullet Difusió del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT (FDJ).

Amb anterioritat a la visita tècnica, la DG enviarà per correu electrònic a l'ajuntament la FIJ i l'FDJ, recollits en l'annex 1 i 2, amb la finalitat que s'emplenen i es remeten a la DG per la mateixa via.

La DG revisarà el seu contingut per a assegurar-ne l'adequació. Detectat algun error o omissió, es comunicarà per correu electrònic a l'ajuntament perquè siga esmenat amb la deguda antelació respecte a la data d'inici del servei.

Constatat el correcte emplenament de la FIJ, la DG la remetrà al lletrat o lletrada representant del col·legi amb la deguda antelació respecte a la data d'inici del servei, per a una adequada organització del torn del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, conforme a l'apartat 2.2.1 del present protocol.

2. OBLIGACIONS

2.1. Obligacions de l'ajuntament.

2.1.1. Facilitar i mantindre l'espai destinat al servei.

L'ajuntament haurà de facilitar un espai apropiat per a la ubicació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT en les dependències municipals, que podrà coincidir amb les dependències del jutjat de pau/oficina municipal de justícia, si és el ca, i preferentment en un annex d'aquesta. Així mateix, haurà de mantindre'l en un estat adequat durant tot el període de prestació del servei. Per a fer-ho, ha de complir els requisits següents:



1. Comptar amb un espai accessible situat en un lloc adequat per a prestar l'atenció al públic. En cas que no resulte accessible per a les persones usuàries amb mobilitat reduïda i/o discapacitat, s'oferirà una alternativa.
2. Comptar amb mobiliari d'oficina en bon estat (taula, cadires i material d'oficina [paper, bolígrafs...], principalment).
3. Garantir la privacitat de la persona usuària i del lletrat o lletrada.
4. Disposar de dotació informàtica (principalment, ordinador, connexió lliure a internet, impressora multifunció amb escàner i lector de targetes digitals).

2.1.2. Adoptar les mesures necessàries per a establir el correcte funcionament del servei.

2.1.2.1. Establir la data d'inici del servei.

Correspon a l'ajuntament determinar-la de comú acord amb la persona funcionària de la DG i amb la persona representant del col·legi.

En cas d'impossibilitat sobrevinguda d'iniciar el servei en la data acordada, el o la responsable municipal del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT ho comunicarà immediatament a la DG i al col·legi. S'acordarà una nova data d'inici entre l'ajuntament, la DG i el col·legi, i haurà de quedar constància escrita de l'acord aconseguit per les tres parts.

2.1.2.2. Establir la freqüència i l'horari de prestació del servei.

Correspon a l'ajuntament determinar-los de comú acord amb la persona funcionària de la DG, tenint en compte el següent:

- S'establiran un o dos dies de servei setmanals.
- L'horari de matí serà, preferentment, de 10 a 14 hores, i l'horari de vesprada serà, preferentment, de 16 a 20 hores. No obstant això, l'hora d'inici i finalització del servei pot adaptar-se a les característiques i necessitats del municipi, garantint, en tot cas, torns de quatre hores en horari de matí i/o vesprada.
- Es tindran en compte els suggeriments i les peticions plantejades per la persona que represente el col·legi.

L'horari i la freqüència setmanal acordats poden revisar-se segons la demanda efectiva del servei en el municipi, tant a iniciativa de l'ajuntament com de la DG.

En el primer cas, l'ajuntament traslladarà una proposta motivada de modificació a la DG. La DG, prèvia comunicació al col·legi, valorarà la proposta i notificarà a l'ajuntament la decisió adoptada.

En el segon cas, la DG, prèvia comunicació al col·legi, traslladarà una proposta motivada de modificació a l'ajuntament.

L'ajuntament valorarà la proposta i comunicarà a la DG la decisió adoptada. La DG informarà d'aquesta decisió al col·legi.



2.1.2.3. Determinar si el servei es prestarà durant el mes d'agost.

Correspon a l'ajuntament determinar si el servei es prestarà durant el mes d'agost. En cas de modificar la decisió inicial es comunicarà, amb la deguda antelació a la DG, que donarà trasllat d'aquesta decisió al col·legi.

2.1.2.4. Establir i gestionar la cita prèvia.

Correspon a l'ajuntament establir i gestionar la cita prèvia, conforme al següent:

- Es recomana l'establiment de cita prèvia telemàtica a través de la web municipal.
- Cada cita prèvia ha de tindre una duració mínima de 20-30 minuts.
- Es recomana la coordinació amb el col·legi amb la suficient antelació i per via telemàtica, sense perjudici de facilitar al lletrat o lletrada designats, el mateix dia del servei, un document amb la relació de cites prèvies concertades.

2.1.2.5. Obertura i tancament del local destinat al SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

Correspon a l'ajuntament l'obertura i el tancament del local destinat al SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, en l'horari i la data establits, conforme als apartats anteriors.

2.1.3. Realitzar actuacions de difusió i publicitat del servei.

Correspon a l'ajuntament la realització de les activitats de difusió i publicitat del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, que comunicarà a la DG, complint el que es preveu en l'apartat 2.3.1 del present protocol.

Sense perjudici de l'anterior, l'ajuntament emprarà el material publicitari i la senyalística facilitada per la Conselleria i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP).

2.1.4. Realitzar actuacions de coordinació amb el col·legi professional de l'advocacia corresponent i amb la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

L'ajuntament, en coordinació amb la DG i el col·legi, efectuarà el seguiment de la prestació del servei realitzada pels lletrats i lletrades.

A aquest, comunicarà a la DG i, si fora procedent, al col·legi qualsevol informació d'interés o incidència relativa al SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, per a garantir-ne la correcta prestació.

Tot això sense perjudici del deure de col·laboració i cooperació amb la DG i el col·legi, a través de la realització de la resta d'actuacions previstes per a garantir el bon funcionament, seguiment i avaluació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

2.2. Obligacions de col·legi professional de l'advocacia

2.2.1. Organitzar i gestionar el torn del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT que corresponga al seu àmbit territorial d'actuació.

Correspon al col·legi l'organització, la gestió i la supervisió del torn del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT en els municipis que es corresponen amb el seu àmbit territorial d'actuació.

A aquest efecte, elaboraran un protocol d'actuació per a les guàrdies del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT en què s'especifique:

1. Òrgan competent i termini d'antelació per a la designació dels i de les professionals del torn d'ofici, així com dels seus respectius suplents.
2. Forma i mitjà de notificació de la designació al lletrat o lletrada, així com el seu contingut mínim (almenys: dia de guàrdia, emplaçament i horari de prestació del servei).
3. Forma i mitjà de comunicació de la impossibilitat de prestar el servei per part del lletrat o lletrada designats, així com procediment de substitució d'aquests.
4. Preveure el recordatori al lletrat o lletrada (així com la seua forma i mitjà), el dia previ al servei, de les dades de la guàrdia (horari, emplaçament) i de la documentació (formularis de consulta) que ha d'emplenar, per a la posterior remissió a l'òrgan competent.
5. Publicitat dels torns de guàrdies del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT (en la pàgina web institucional i altres mitjans adequats).
6. Òrgan competent per a resoldre les incidències esdevingudes (p. ex., incompareixences o retards dels lletrats i lletrades) durant la prestació del servei, identificant clarament el telèfon o telèfons de contacte d'aquest òrgan i, si és el cas, altres vies de comunicació adequades (p. ex., adreça electrònica).

El col·legi ha de remetre, amb la deguda antelació, una còpia del protocol esmentat a la DG i als ajuntaments del seu àmbit territorial d'actuació amb SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, així com les modificacions que s'efectuen si és el cas.

2.2.2. Designar les persones representants del col·legi professional de l'advocacia.

Correspon al col·legi la designació d'un o diversos lletrats o lletrades representants per a la realització de les visites tècniques en els municipis de la Comunitat Valenciana del seu àmbit territorial d'actuació en els termes de l'apartat 1.1.2, així com per a actuar com a persona de referència en tots els assumptes relacionats amb el SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

El col·legi ha de facilitar a la DG i, quan fora necessari, a l'ajuntament la identitat i les dades de contacte (com a mínim, adreça electrònica i telèfon corporatiu) dels lletrats i lletrades representants designats.

2.2.3. Realitzar a través del Consell Valencià de Col·legis d'Advocats activitats de formació per als lletrats i lletrades del seu torn del servei.

Correspon al col·legi, a través del Consell Valencià de Col·legis d'Advocats (CVCA), l'organització de cursos, seminaris i jornades amb la finalitat de proporcionar una formació tècnica adequada als lletrats i lletrades



respecte del contingut de les funcions que han de realitzar en la prestació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT. D'aquesta manera, el col·legi garanteix una adequada incorporació al torn del servei.

2.2.4. Realitzar actuacions de coordinació amb l'ajuntament i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

El col·legi, en coordinació amb la DG i els ajuntaments del seu àmbit territorial d'actuació, realitzarà les actuacions necessàries per a garantir el bon funcionament, seguiment i avaluació del servei. En particular:

- Es coordinarà amb l'ajuntament per a la correcta recepció, gestió i comunicació de les cites prèvies als lletrats i lletrades que per torn corresponguen.
- Comunicarà a la DG qualsevol incidència o queixa imputable a l'ajuntament que impedisca el correcte acompliment del servei, en els termes de l'apartat 3.1.2 del protocol.

Tot això, sense perjudici del deure de col·laboració i cooperació amb la DG i l'ajuntament, a través de la realització de la resta d'actuacions previstes per a garantir el bon funcionament, seguiment i avaluació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

2.2.5. Realitzar, a través dels seus professionals, les funcions incloses en la prestació del servei.

Correspon als lletrats i lletrades pertanyents al torn la realització de les funcions següents:

1. Informació a la ciutadania sobre serveis que presten l'Administració de la Generalitat i altres administracions i organismes públics en matèria d'accés a la justícia, mediació, assistència a les víctimes del delictes, protecció de drets i mecanisme de segona oportunitat i reducció de la càrrega financera; ubicació i dades de contacte de seus judicials, oficines d'assistència a les víctimes del delictes, oficines de denúncies i d'assistència a les víctimes de violència de gènere, serveis d'orientació i mediació (SOM), col·legis professionals de l'advocacia i de la procura, centres socials, registre civil i qualsevol altra entitat que preste serveis relacionats amb aquestes matèries.
2. Informació a la ciutadania sobre recursos públics o privats als quals acudir per a la protecció i defensa dels seus drets i interessos legítims.
3. Assessorament i orientació jurídics previs al procés per a les persones que pretenguin reclamar la tutela judicial dels seus drets i interessos, quan tinguen per objecte evitar el conflicte judicial o analitzar la viabilitat de la pretensió.
4. Informació sobre tràmits administratius davant dels registres civil, mercantil i de la propietat.
5. Suport a la ciutadania per a realitzar consultes electròniques de tràmits judicials o administratius en matèria de justícia i/o Administració de justícia, en particular en matèria de justícia gratuïta, col·laborant amb els serveis d'orientació jurídica (facilitant les sol·licituds a les persones interessades, ajudant-los a emplenar-les i a remetre-les al SOJ corresponent juntament amb la restant documentació presentada, etc.), accedir als registres en què es tinga la condició de persona interessada, prèvia autorització.
6. Informació, assessorament i orientació jurídica en matèria d'emergència social i energètica.



2.2.6. Facilitar la documentació a la persona usuària del servei.

El lletrat o lletrada prestadors del servei ha de facilitar gratuïtament, en tot cas, una còpia de qualsevol document emplenat per aquest lletrat o lletrada, o per la mateixa persona usuària, que incorpore les dades personals de la persona usuària i necessite la signatura d'aquesta última.

2.2.7. Presentar davant del Consell Valencià de Col·legis d'Advocats la justificació de les actuacions subvencionables realitzades.

El col·legi ha de presentar davant del CVCA la documentació justificativa de les actuacions subvencionables realitzades pels o per les professionals de l'advocacia en les oficines dels serveis SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, garantint el compliment i l'eficàcia de la resolució que amb caràcter anual dictarà la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública, de concessió i gestió de la subvenció destinada al Consell Valencià de Col·legis d'Advocats de la Comunitat Valenciana per a indemnitzar les actuacions realitzades per les persones professionals de l'advocacia derivades de la prestació dels serveis d'orientació jurídica de proximitat recollida en la Llei de pressupostos de la Generalitat Valenciana, així com de l'altra normativa que siga aplicable.

2.3. Obligacions de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública

2.3.1. Realitzar el seguiment de les activitats de difusió i publicitat i del funcionament del servei.

2.3.1.1. Seguiment de la difusió i publicitat realitzades per l'ajuntament amb caràcter previ a l'inici efectiu del servei.

Després de la realització de les visites inicial i tècnica, i fixada la data d'inici del servei, sense perjudici de la recepció per la DG, dins del termini i en la forma escaient, de la documentació indicada en l'apartat 1.2, es procedirà a fer el seguiment de la difusió i la publicitat del servei que duu a terme l'ajuntament amb caràcter previ a la data d'inici del servei.

Aquesta activitat la realitzarà el personal funcionari de la DG en coordinació amb el o la responsable municipal del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

Concretament, per a assegurar una publicitat homogènia, coherent i eficaç, el seguiment es farà conforme a les especificacions següents:

2.3.1.1.1. L'FDJ ha d'utilitzar-se com a document base per a la difusió i la publicitat per l'ajuntament, emprant-lo com a cartelleria o bé utilitzant-ne el contingut (enumeració de serveis i logos institucionals) per a l'elaboració de la seua pròpia cartelleria.

2.3.1.1.2. Quant als mitjans de difusió, l'ajuntament ha d'informar sobre la seua estratègia publicitària i, a més, remetre una còpia de les imatges/enllaços a publicacions en xarxes socials, pàgina web municipal, premsa, ràdio i televisió local, així com de qualssevol altres activitats de difusió realitzades. Especialment rellevant és l'enviament de la cartelleria SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT que elaboren, per a assegurar-ne la correcció.



2.3.1.1.3. Rebuda la informació i cartelleria indicada en el punt anterior, se'n comprovarà l'adequació, determinant si compleix les especificacions determinades per la DG, especialment les relatives a:

- L'enumeració de serveis i explicació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.
- Els logos institucionals.
- Les publicacions en xarxes socials i mitjans telemàtics.

2.3.1.1.4. Efectuada la comprovació pel personal funcionari de la DG, en cas de resultar adequada a les anteriors especificacions, es comunicarà a l'ajuntament la conformitat per part de la DG.

No obstant això, si s'hi adverteixen errors, omissions o l'incompliment de qualsevol de les anteriors especificacions, seran notificats a l'ajuntament, especificant-los i realitzant les observacions oportunes. I se li atorgarà un termini per a esmenar-los amb el propòsit de rebre el més prompte possible (en tot cas abans de la data de l'inici efectiu del servei) la cartelleria i la publicitat definitives.

2.3.1.2. Seguiment de la difusió i la publicitat realitzades per l'ajuntament, després de l'inici del servei.

Iniciat el servei, la DG periòdicament durà a terme el seguiment de les activitats de difusió i publicitat realitzades per l'ajuntament seguint el procediment establert en els apartats anteriors, amb l'excepció que el termini màxim per a fer esmenes serà de deu dies hàbils.

2.3.1.3. Seguiment del funcionament del servei.

El personal funcionari de la DG farà periòdicament el seguiment del funcionament del servei en coordinació amb el o la responsable municipal del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, amb la finalitat de poder obtenir informació actualitzada, completa i útil per a millorar la prestació i el funcionament del servei, així com per a la detecció de les incidències produïdes en la prestació d'aquest.

Això s'entendrà sense perjudici del règim específic de gestió i tramitació de les incidències comunicades a la Conselleria, previst en l'apartat 3.

2.3.2. Elaborar una memòria anual del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

La DG podrà utilitzar tota la informació generada i recopilada sobre el funcionament del servei, facilitada en compliment del present protocol, a l'efecte d'obtenir uns resultats mesurables, des d'una perspectiva quantitativa i qualitativa, del funcionament i impacte del servei per a l'avaluació posterior.

Per a fer-ho, l'ajuntament i el col·legi col·laboraran amb la DG, garantint la transparència del procés avaluator. En particular, emplenaran, dins del termini i en la forma escaient, quan els siga requerit per la DG, els qüestionaris d'avaluació dels serveis d'orientació jurídica de proximitat (SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT) que figuren com a annexos 3 i 4.

La DG, amb aquesta informació i amb les dades obtingudes, elaborarà la memòria anual del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, que contindrà l'anàlisi i avaluació del funcionament i prestació del servei.

Sobre la base d'aquesta, es dissenyaran i s'implementaran estratègies, mesures i bones pràctiques per a la millora del servei.

2.3.3. Realitzar actuacions de coordinació amb els ajuntaments i amb els col·legis professionals de l'advocacia.

La DG, en coordinació amb els ajuntaments i els col·legis, realitzarà les actuacions necessàries per a garantir el bon funcionament, seguiment i avaluació del servei.

En particular, contactarà amb el o la responsable municipal del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT i amb el o la representant del col·legi amb una antelació mínima d'un dia respecte a la data de l'inici efectiu del servei, per a:

- Confirmar l'adequació de l'espai SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT per a iniciar-lo en la data acordada.
- Confirmar la disponibilitat i l'adequada organització del torn del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT de l'ajuntament.

Tot això, sense perjudici del deure de col·laboració i cooperació amb l'ajuntament i els col·legis a través de la realització de la resta d'actuacions previstes per a garantir el bon funcionament, seguiment i avaluació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT.

2.3.4. Indemnitzar les actuacions realitzades pels advocats i advocades derivades de la prestació del servei, així com les despeses d'organització i funcionament operatiu derivades de la seua prestació.

Correspon a la Conselleria, de conformitat amb la resolució que anualment es dicte per a la concessió i la gestió de la subvenció destinada a indemnitzar la prestació dels serveis d'orientació jurídica de proximitat, i amb tota altra normativa que siga aplicable, l'abonament al CVCA de les quanties que es corresponguen amb:

- a) Les actuacions realitzades per les persones professionals de l'advocacia derivades de la prestació dels serveis d'orientació jurídica de proximitat.
- b) Les despeses que genere al CVCA i als seus col·legis professionals el cost de l'organització i funcionament operatiu necessaris per a la prestació d'aquests serveis.

2.3.5. Indemnitzar el cost de les activitats de formació.

Correspon a la Conselleria, de conformitat amb el conveni de col·laboració que, si és el cas, se subscriba anualment entre les parts, l'abonament de les despeses que genere al CVCA i als seus col·legis el cost de les activitats de formació referides en l'apartat 2.2.3.

3. INCIDÈNCIES I QUEIXES SOBRE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1. Incidències traslladades a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública per:

3.1.1. Ajuntaments.

Si l'ajuntament detecta una incidència no imputable al servei (especialment, les incompareixences o retards no justificats de lletrats i lletrades), se seguirà la tramitació següent:



3.1.1.1. L'ajuntament comunicarà immediatament la incidència a la DG (drets@gva.es), així com al lletrat o lletrada representant del col·legi i/o a l'òrgan competent d'aquest per a resoldre'l, amb el propòsit de donar-li solució immediata.

Resolta la incidència, l'ajuntament i el col·legi comunicaran per correu electrònic a la DG les mesures adoptades i confirmaran el restabliment del correcte funcionament del servei.

3.1.1.2. En cas de no ser possible la immediata resolució de la incidència, l'ajuntament remetrà formalment a la DG, per registre telemàtic, en el termini de cinc dies hàbils, un escrit signat pel o per la responsable municipal del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT en què s'especifiquen la data, hora i naturalesa de la incidència.

3.1.1.3. Rebut l'escrit municipal, la DG comprovarà que la incidència afecta o ha afectat la prestació del servei, i podrà requerir a l'ajuntament que l'esmene.

L'ajuntament ha de remetre l'escrit esmenat en els termes requerits per la DG, i segons el que es preveu en l'apartat anterior, i el termini es comptarà des de l'endemà de la data del requeriment efectuat.

3.1.1.4. Constatat l'anterior, l'escrit inicial o, si és el cas, l'escrit esmenat serà remès per registre telemàtic al col·legi perquè adopte les mesures organitzatives i, si és el cas, disciplinàries oportunes.

El col·legi ha d'informar la DG de les mesures adoptades i del resultat d'aquestes. La DG, si ho estima procedent, donarà trasllat d'aquesta informació a l'ajuntament.

3.1.1.5. Tot l'anterior s'entén sense perjudici de l'adopció, des de la DG, de les mesures necessàries per a garantir la seua resolució i el correcte funcionament del servei.

3.1.2. Els col·legis professionals de l'advocacia.

Si el col·legi detecta una incidència imputable a l'ajuntament que impedisca al lletrat o lletrada el correcte acompliment de les seues funcions en la prestació del servei, se seguirà la tramitació següent:

3.1.2.1. El col·legi comunicarà immediatament la incidència a la DG (drets@gva.es), així com al responsable municipal del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, amb el propòsit de donar-li solució immediata.

Resolta la incidència, l'ajuntament i el col·legi comunicaran per correu electrònic a la DG les mesures adoptades i confirmaran el restabliment del correcte funcionament del servei.

3.1.2.2. En cas de no ser possible la immediata resolució de la incidència, el col·legi remetrà formalment a la DG, per registre telemàtic, en el termini de cinc dies hàbils, un escrit signat per l'òrgan competent en què s'especifiquen la data, hora i naturalesa de la incidència.

3.1.2.3. Rebut l'escrit del col·legi, la DG comprovarà que la incidència afecta o ha afectat la prestació del servei, i podrà requerir al col·legi que l'esmene.

El col·legi ha de remetre l'escrit esmenat en els termes requerits per la DG, i segons el que es preveu en l'apartat anterior, i el termini es comptarà des de l'endemà de la data del requeriment efectuat.



3.1.2.4. Constatat l'anterior, l'escrit inicial o, si és el cas, l'escrit esmenat serà remés per registre telemàtic a l'ajuntament corresponent perquè adopte les mesures necessàries per a restablir el correcte funcionament del servei.

L'ajuntament ha d'informar la DG de les mesures adoptades i del resultat d'aquestes. La DG, si ho estima procedent, donarà trasllat d'aquesta informació al col·legi.

3.1.2.5. Tot l'anterior s'entén sense perjudici de l'adopció, des de la DG, de les mesures necessàries per a garantir la seua resolució i el correcte funcionament del servei.

3.2. Queixes formals, consultes, suggeriments i agraïments de les persones usuàries del servei.

La presentació de queixes, consultes, suggeriments i agraïments de la ciutadania es realitzarà per les vies habilitades a aquest efecte i davant de les administracions públiques competents, i la Conselleria s'encarregarà de tramitar-los i resoldre'ls conforme a la normativa vigent.

No obstant això, en aquells supòsits en què la queixa implique la vulneració de la normativa deontològica o disciplinària pròpia de l'advocacia per part del professional prestador del servei, la competència disciplinària en relació a aquest professional correspondrà al col·legi del lloc on es preste el servei, en aplicació del que es disposa en l'article 5.i de la Llei de col·legis professionals. El col·legi competent donarà compte a la Conselleria de la resolució adoptada.

Sense perjudici del que es disposa en els paràgrafs anteriors, rebuda la queixa, la consulta, el suggeriment o l'agraïment de la persona usuària, la Conselleria realitzarà els tràmits següents:

3.2.1. Notificarà a la persona usuària la recepció de la queixa, consulta, suggeriment o agraïment presentat.

3.2.2. Podrà sol·licitar al col·legi, per registre telemàtic, l'emissió i la remissió d'un informe sobre els fets relatats, per la mateixa via i en el termini de cinc dies hàbils.

3.2.3. Rebut l'informe, realitzarà en cada cas, les comunicacions i els informes, i, si és el cas, dictarà les resolucions que corresponguen. Així mateix, durà a terme la resta de les actuacions exigides per la normativa aplicable.

4. FINALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis d'orientació jurídica de proximitat (SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT) podrà finalitzar a instàncies de l'ajuntament, de la Conselleria o del col·legi.

4.1. A instàncies de l'ajuntament.

4.1.1. L'òrgan competent de l'ajuntament adoptarà, prèvia comunicació a la DG i al col·legi, l'acord de finalització de la prestació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, indicant-hi la data en la qual els lletrats i lletrades del col·legi han de deixar de prestar els seus serveis.

Aquest acord serà remés a la DG per registre telemàtic en un termini raonable, i en tot cas deu dies hàbils abans de la data acordada per l'ajuntament per al cessament de la prestació del servei.



La DG podrà, si és el cas, requerir a l'ajuntament l'esmena de l'acord adoptat.

4.1.2. La DG comunicarà aquest acord al col·legi per registre telemàtic en un termini màxim de cinc dies hàbils des de la seua recepció, i en tot cas amb anterioritat a la data de cessament efectiu del servei.

4.2. A instàncies de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

4.2.1. L'òrgan competent de la Conselleria adoptarà, prèvia comunicació a l'ajuntament i al col·legi, l'acord de finalització de la prestació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, indicant-hi la data en la qual els lletrats i lletrades del col·legi han de deixar de prestar els seus serveis.

Aquest acord serà remés a l'ajuntament i al col·legi per registre telemàtic en un termini raonable, i en tot cas deu dies hàbils abans de la data acordada per la DG per al cessament de la prestació del servei.

4.2.2. En tot cas, serà causa de finalització de la prestació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT, acordada a instàncies de la Conselleria, la no adopció per part de l'ajuntament de l'acord d'adhesió previst en l'apartat 1.2.1 del present protocol.

4.3. A instàncies dels col·legis professionals de l'advocacia.

4.3.1. L'òrgan competent del col·legi adoptarà, prèvia comunicació a l'ajuntament i a la DG, l'acord de finalització de la prestació del servei, indicant-hi la data en la qual els lletrats i lletrades del col·legi han de deixar de prestar els seus serveis.

Aquest acord serà remés a l'ajuntament i a la DG per registre telemàtic en un termini raonable, i en tot cas deu dies hàbils abans de la data acordada pel col·legi per al cessament de la prestació del servei.

4.3.2. L'exercici d'aquesta facultat requerirà la prèvia realització dels tràmits previstos en l'apartat 3.1.2.

4.3.3. En tot cas, serà causa de finalització de la prestació del SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA DE PROXIMITAT l'incompliment de les obligacions que corresponen a l'ajuntament indicades en els apartats 2.1.1 i 2.1.2, o l'incompliment per part de la Conselleria de les obligacions establides en els apartats 2.3.4 i 2.3.5.

5. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

En relació amb el tractament de les dades personals que necessiten les entitats per al correcte compliment del present protocol, s'observarà en tot moment el que es disposa en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, així com el que es disposa en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i en les disposicions dictades per a desplegar-la.