

AYUNTAMIENTO

DE

12594 OROPESA DEL MAR / OROPESA

(Castellón)

“Reglamento regulador del procedimiento de quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Orpesa/Oropesa del Mar

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Las Administraciones Públicas como organizaciones prestadoras de servicios, de acuerdo con los principios establecidos en la Constitución de 1978 y en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, han ido experimentando una progresiva apertura, que supone redefinir sus objetivos, situando al ciudadano en el centro referencial del total de sus actuaciones. Actualmente, no únicamente se exige por los ciudadanos que se preste un servicio, sino que éste se ofrezca con calidad, ello obliga a la aprobación de un Reglamento del procedimiento de quejas y sugerencias de los servicios en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Orpesa/Oropesa del Mar, que sea el vehículo de sus relaciones con los ciudadanos para canalizar sus demandas y optimizar las actuaciones de la Corporación para la consecución de una mayor eficiencia en la gestión, erigiendo al ciudadano en el núcleo determinante de la acción pública.

II

La sociedad actual demanda la implantación de una nueva cultura orientada a satisfacer de manera efectiva las demandas de los ciudadanos. La Administración debe disponer de mecanismos eficaces para lograr esta satisfacción y en este sentido la mejora de los procesos de atención e información al ciudadano está siendo el principio rector de la política de modernización del Ayuntamiento de Orpesa/Oropesa del Mar. En el marco de la atención e información al ciudadano es fundamental recoger y utilizar con criterio la opinión de los ciudadanos. El presente Reglamento responde a la necesidad de arbitrar un procedimiento para responder a las quejas y sugerencias que puedan presentar los ciudadanos, asegurando el control y el seguimiento de las mismas como forma más eficaz de garantizar su contestación.

III

El Reglamento que desarrolla las funciones de la Administración en materia de gestión de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, incorpora como novedad la posibilidad de presentar las quejas y las sugerencias por medios telemáticos. De este modo, la Administración trata de responder a las obligaciones que se desprenden de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, que establece la obligación jurídica de las entidades locales de impulsar la utilización de las nuevas tecnologías en su relación con los ciudadanos, para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para agilizar la presentación de documentación y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.



AYUNTAMIENTO

DE

12594 OROPESA DEL MAR / OROPESA

(Castellón)

CAPÍTULO I *Definición y objeto*

Artículo 1. *Definición y objeto*

El procedimiento de quejas y sugerencias es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las quejas y sugerencias que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento de Oropesa, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

Artículo 2. *Derecho a presentar sugerencias y reclamaciones*

1. Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas tienen derecho a presentar quejas sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Oropesa/Oropesa del Mar, incluidas las provocadas por informaciones incorrectas, desconsideración en el trato, desatenciones, tardanzas, o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos. Asimismo, pueden plantear sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Oropesa/Oropesa del Mar.
2. La presentación de quejas o sugerencias no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

CAPÍTULO II *Presentación y registro*

Artículo 3. *Presentación*

1. La queja o sugerencia debe ser presentada por una persona física, que lo haga en su nombre, o en nombre de una entidad jurídica.
2. La queja o sugerencia deberá cumplir los siguientes aspectos:
 - a. Deberá ser formulada por escrito y contendrá los datos que permitan la identificación y localización del interesado, a efectos de su notificación, así como el objeto de su sugerencia o queja.
 - b. Deberá ser relativa a un servicio prestado por el Ayuntamiento.
 - c. En el caso de una queja deberá referirse a un caso en concreto.
3. En el caso de quejas o sugerencias que afecten a organismos e instituciones ajenas se dará traslado de las mismas a quien corresponda, en el caso que sea posible, comunicándolo al interesado. En el caso en que este traslado no sea posible se informará al interesado del lugar adecuado de presentación.



A Y U N T A M I E N T O

DE

12594 OROPESA DEL MAR / OROPESA

(Castellón)

4. Los canales de presentación serán:

- a. Presencial, a través del formulario normalizado que se diseñe para este fin .
- b. Correo ordinario, a través del formulario normalizado que se diseñe para este fin .
- c. Internet, a través de la Oficina virtual o sede electrónica del Ayuntamiento en la forma prevista en este reglamento.

Artículo 4. Registro

1. Todas las quejas y sugerencias que se presenten deberán ser registradas en cualquiera de los registros previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre y de acuerdo con el procedimiento establecido en este reglamento.
2. Las quejas y sugerencias anónimas no serán registradas, sin perjuicio de que pueda valorarse de oficio su contenido a efectos estadísticos

CAPÍTULO III Tramitación del procedimiento

Artículo 5. Comunicación y subsanación

1. El Departamento de Quejas y Sugerencias comunicará por escrito al interesado en el plazo de 10 días hábiles sobre la recepción de la queja o sugerencia y el cauce que se le dará para su resolución .
2. En el plazo de 10 días hábiles desde que fue registrada la queja o sugerencia , en el caso en que la queja o sugerencia no cumpla alguno de los requisitos de presentación establecidos o en el caso de necesitar documentación adicional, se realizará un requerimiento de documentación al interesado indicándole los pasos a seguir para subsanar las deficiencias y otorgándole un plazo de 10 días hábiles para la presentación de la documentación. Si transcurrido este periodo el interesado no ha presentado la documentación requerida, se dará por cerrada la queja o sugerencia.
3. El ciudadano podrá desistir de su petición de queja o sugerencia en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida al departamento de quejas y sugerencia por cualquiera de los medios previstos para su presentación. No obstante el ayuntamiento podrá continuar de oficio las peticiones que considere pertinentes.

Artículo 6. Tramitación y acumulación

1. Las quejas formuladas en la forma prevista en este reglamento se clasificarán y se asignarán por la unidad de quejas y sugerencias al departamento competente para la gestión de la queja ,que previo



A Y U N T A M I E N T O

DE

12594 OROPESA DEL MAR / OROPESA

(Castellón)

estudio de la misma, la informará por escrito remitiendo dicho informe a la unidad de quejas y sugerencias en el plazo de 10 días hábiles.

2. Recibido el informe del departamento competente, el departamento de quejas remitirá la contestación comprensiva del informe a la persona que presentó la queja o sugerencia de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de este reglamento

3. Las sugerencias formuladas en la forma prevista se clasificarán y se asignarán a la Junta de Gobierno local quien procederá a su valoración y gestión.

4. El departamento de Quejas y sugerencias podrá acumular las quejas y sugerencias para su tramitación conjunta, cuando se trate de quejas y sugerencias presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial en los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.

Artículo 7. Resolución

1. Recibida en forma una queja o una sugerencia, el órgano competente para conocer de ella la valorará y adoptará en su caso las medidas que estime oportunas para lograr su plena efectividad y comunicará al Departamento de Quejas y Sugerencias las medidas adoptadas.

2. En un plazo máximo de 60 días naturales a contar a partir del día de registro en el órgano competente para la valoración de la queja o sugerencia, el Departamento de Quejas y Sugerencias contestará al interesado informándole de la decisión adoptada.

3. El responsable del Departamento de Quejas y Sugerencias deberá asegurar la gestión de la queja y la contestación según los criterios establecidos en este Reglamento.

Artículo 8. Efectos de las quejas y sugerencias

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este Reglamento, no tendrán en ningún caso el carácter de queja en vía administrativa, ni paralizarán los plazos establecido por la normativa vigente y en este sentido se advertirá a los ciudadanos en los impresos facilitados y en las comunicaciones de admisión a trámite.

Artículo 9º.- Directrices para la elaboración de respuestas a quejas y sugerencias.

Las comunicaciones que se remitan como respuesta a quejas o sugerencias suscritas por un ciudadano se ajustarán a los siguientes directrices:



AYUNTAMIENTO

DE

12594 OROPESA DEL MAR / OROPESA

(Castellón)

- a) Agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora de la gestión municipal.
- b) Explicación, aclaración o disculpa, según sea necesaria, y correspondiente a la respectiva queja o sugerencia con referencia a los informes recabados.
- c) Detalle de la acción o acciones que se llevarán a cabo como consecuencia de la queja o sugerencia.

CAPÍTULO IV Responsabilidades y control del procedimiento

Artículo 10. Responsabilidades

Se definen las siguientes responsabilidades dentro el procedimiento de quejas y sugerencias :

1. Independientemente del canal de entrada de la queja o sugerencia, ambas deben ser remitidas al Departamento de Quejas y Sugerencias que se constituye como la Unidad administrativa con responsabilidad para mantener el primer contacto con el ciudadano y de realizar la asignación al departamento competente (quejas) o Junta de Gobierno Local (sugerencias). Al mismo tiempo, deberá realizar un seguimiento de las quejas y sugerencias y dar respuesta al interesado y deberá realizar un seguimiento del estado de las acciones aprobadas para la implantación de las sugerencias.
2. Los diferentes Jefes de Departamento afectados, que serán los encargados de realizar la resolución de las quejas y el envío de la comunicación sobre las medidas adoptadas para su resolución al Departamento de Quejas y Sugerencias.
3. La Junta de Gobierno Local será responsable de analizar y decidir la implantación de las sugerencias presentadas.

Artículo 11. Seguimiento y control

1. El Departamento de Quejas y Sugerencias llevará un control de las quejas y sugerencias que afecten a los diferentes Departamentos.
2. Cada queja o sugerencia, en las condiciones establecidas en el presente Reglamento, motivarán la apertura de un expediente, donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del departamento competente.



AYUNTAMIENTO

DE

12594 OROPESA DEL MAR / ORPESA

(Castellón)

Artículo 12. Datos de carácter personal

El Departamento de Quejas y Sugerencias asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

Artículo 13. Mejora de los servicios

En base a la explotación y análisis de la información sobre las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, la Junta de Gobierno Local tomará las decisiones oportunas para la mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. Tratamiento de Quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos

Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos tendrán la misma consideración que las presentadas por los cauces ordinarios. Su tramitación se realizará siempre a través del Departamento de Quejas y Sugerencias y serán siempre contestadas por correo ordinario.

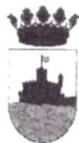
Disposición adicional segunda.- Régimen jurídico

En lo no previsto en este reglamento se estará lo dispuesto en la ley 30/1992 ,de 26 de noviembre ,de Régimen Jurídico de las Administraciones Publicas y del procedimiento Administrativo Común

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.

Este Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón.”

SEGUNDO. Someter dicho reglamento a información pública y audiencia de los interesados, con publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia* y tablón de anuncios del Ayuntamiento, por el plazo de treinta días para que puedan presentar reclamaciones o sugerencias, que



A Y U N T A M I E N T O

DE

12594 OROPESA DEL MAR / ORPESA

(Castellón)

serán resueltas por la Corporación. De no presentarse reclamaciones o sugerencias en el mencionado plazo, se considerará aprobado definitivamente sin necesidad de Acuerdo expreso por el Pleno.

Oropesa del Mar a 7 de febrero 2013

El alcalde-presidente,

Rafael R. Albert Roca