



Ajuntament de Castelló de la Plana



Palau Municipal
1716-2016

**COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I
RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ
DE LA PLANA**

INFORME ANY 2015

Secretaria General del Ple

Castelló de la Plana 2016



Ajuntament de Castelló de la Plana

Índex

- 1. Presentació**
- 2. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions**
- 3. La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URyS)**
- 4. El treball realitzat**
- 5. Gràfics**
- 6. Valoració de la col·laboració dels servicis municipals**
- 7. Propostes de treball per a l'any 2016**

1.- Presentació

La Llei 12/2005, de 22 de desembre de la Generalitat, va establir l'aplicació al municipi de Castelló de la Plana del règim d'organització dels municipis de gran població.

El Ple de l'Ajuntament per acord de data 26 d'octubre de 2006, va aprovar el Pla Marco de Modernització i Qualitat dels Serveis Municipals 2006-2015 la missió del qual és:

"Prestar els serveis públics municipals amb eficàcia i eficiència a satisfacció dels seus ciutadans i ciutadanes, proporcionant-los un elevat nivell de benestar i qualitat de vida, alhora que vertebrin una ciutat moderna, emprenedora, oberta, dinàmica i cohesionada territorialment i socialment."

Per a orientar-se en el compliment de la missió el Pla Marco estableix 5 línies estratègiques i en relació amb este informe convé destacar les línies:

Línia 1. Desenvolupament organitzatiu: amb l'objectiu de Modernitzar l'organització municipal, adequant-la a les necessitats de la ciutat i maximitzant la capacitat de gestió per a aconseguir la màxima proximitat als ciutadans.

Línia 5. L'excel·lència dels serveis: amb l'objectiu de prestar serveis de qualitat a la ciutadania de Castelló, difonent el Pla de Qualitat de l'Ajuntament per a potenciar la qualitat dels serveis municipals i aconseguir la satisfacció dels ciutadans.

Per això, la funció i la labor que desenrotlla la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament està íntimament lligada a la línies estratègiques del PMCSM, en especial els objectius de les línies estratègiques 1 i 5.



2.- La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es va crear a l'empara del que disposa l'article 132 de la Llei 7/ 1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, modificada per la Llei 57/ 2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, com a *òrgan necessari de l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la millor defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal*.

La seua regulació s'establix en el Capítol IV, articles 114 a 116 del Reglament Orgànic del Ple i de les seues Comissions, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió de data 21 de desembre de 2006 i publicat en el BOP de la Província de Castelló núm 71 de 7 de juny de 2007.

Esta Comissió es constituïx per primera vegada en la sessió de data 20 de juliol de 2007.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions es constituïx, després de les eleccions locals de 2015, el dia 10 de juliol de 2015 i està formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament, en forma proporcional al nombre de membres del mateix.

La seua composició actual és la següent:

Presidenta

Alicia Brancal Mas.

Vocals

Sara Usó Alía. (Vicepresidenta 2ª).

Regidor/a del Grup Municipal Socialista, pendent de designació.

Carlos Feliu Mingarro.

Salomé Pradas Ten.

Cristina Gabarda Ortín.

Anna Peñalver Bermudo.

Secretaria-delegada.

Marta Penares López, Cap del Negociat de Central i Actes.

El mandat de la Comissió Especial coincideix amb el de la Corporació Municipal i es reuneix amb caràcter ordinari i periodicitat trimestral, a la sala de juntes de l'Ajuntament.

Les funcions de la Comissió Especial són :

- a) Rebre les reclamacions o queixes i suggeriments per retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels Servicis Municipals.
- b) Demanar informació sobre reclamacions o queixes per a verificar la seua transcendència i formular recomanacions, advertències, recordatoris i suggeriments.
- c) Rebre suggeriments per a millorar la qualitat de servicis, incrementant estalvis i rendiment del gasto públic, simplificar tràmits innecessaris.
- d) Analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions o queixes i suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal.
- e) Supervisar l'activitat de l'Administració Municipal.
- f) Donar compte al Ple de les seues actuacions per mitjà d'un Informe anual de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels servicis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

Quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen podrà realitzar informes extraordinaris.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per a una correcta gestió dels suggeriments i reclamacions rebudes, està dotada d'un Reglament pel qual es regula les reclamacions queixes i suggeriments dels servicis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana que va ser aprovat pel Ple en sessió de data 24 de gener de 2008 i publicat el text definitiu en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló el 7 de febrer de 2008.



3.- La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URyS)

Per al desenvolupament de les seues funcions, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions compta amb el suport administratiu de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, d'ara en avant URyS.

La URyS és la competent per a:

- ³⁵/₁₇ Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als servicis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentades pels ciutadans.
- ³⁵/₁₇ Traslladar la reclamació o queixa i suggeriment a l'òrgan municipal competent per a la seua resolució, demanant còpia de la contestació a l'autor de la queixa, reclamació o suggeriment.
- ³⁵/₁₇ Oferir resposta als ciutadans i informar-li de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.
- ³⁵/₁₇ Remetre a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions còpia dels suggeriments i reclamacions o queixes que reba, així com de la resposta que haguera donat a les mateixes.

La URyS, orgànicament depén de la Secció d'Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana i dins del Negociat de Participació Ciutadana i sense perjudi de la supervisió dels seus responsables, la URyS la integren dos persones :

- 1 administratiu coordinador de participació ciutadana.
- 1 auxiliar administratiu.

4. El treball realitzat

4.1.- Reunions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit l'any 2015 en quatre sessions celebrades de la manera següent:

- 19 de febrer. Sessió ordinària
- 21 de maig. Sessió ordinària.
- 10 de juliol. Sessió constitutiva.
- 20 de novembre. Sessió ordinària.



4.2.- Expedients tramitats

Per a realitzar l'informe anual de l'any 2015 per mitjà del que es dona compte del número i tipologia dels suggeriments i reclamacions dirigides a l'Ajuntament i completar el seu contingut, es realitzarà un estudi comparatiu de l'evolució de les reclamacions i suggeriments de la ciutadania de Castelló de la Plana des de l'any 2008.

Per tant l'evolució seria la següent:

Any 2008 (de l'11 de novembre i el 31 de desembre)

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 8

Any 2009

Expedients de Suggeriments: 30

Expedients de Reclamacions o queixes: 101

Any 2010

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 91

Any 2011

Expedients de Suggeriments: 15

Expedients de Reclamacions o queixes: 94

Any 2012

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 59

Any 2013

Expedients de Suggeriments: 7

Expedients de Reclamacions o queixes: 70

Any 2014

Expedients de Suggeriments: 12

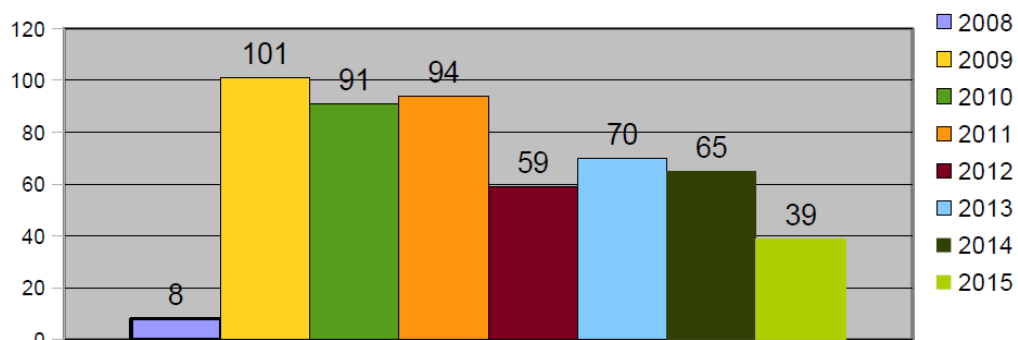
Expedients de Reclamacions o queixes: 65

Any 2015

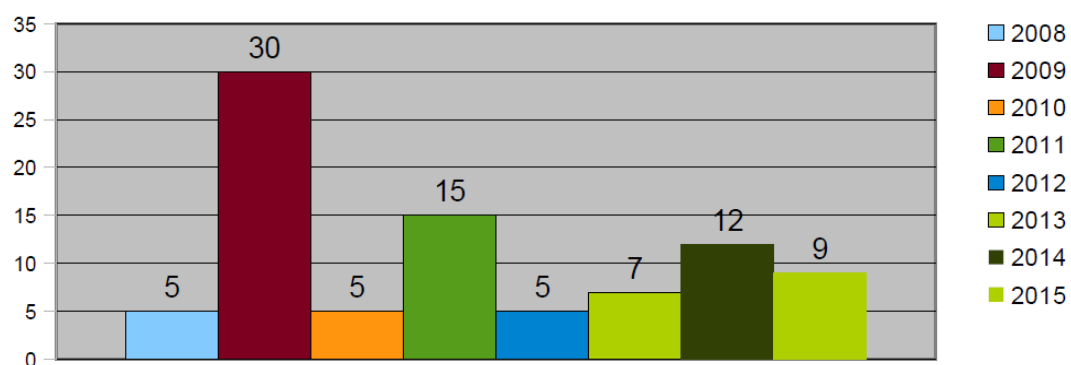
Expedients de Suggeriments: 9

Expedients de Reclamacions o queixes: 39

RECLAMACIONS



SUGGERIMENTS



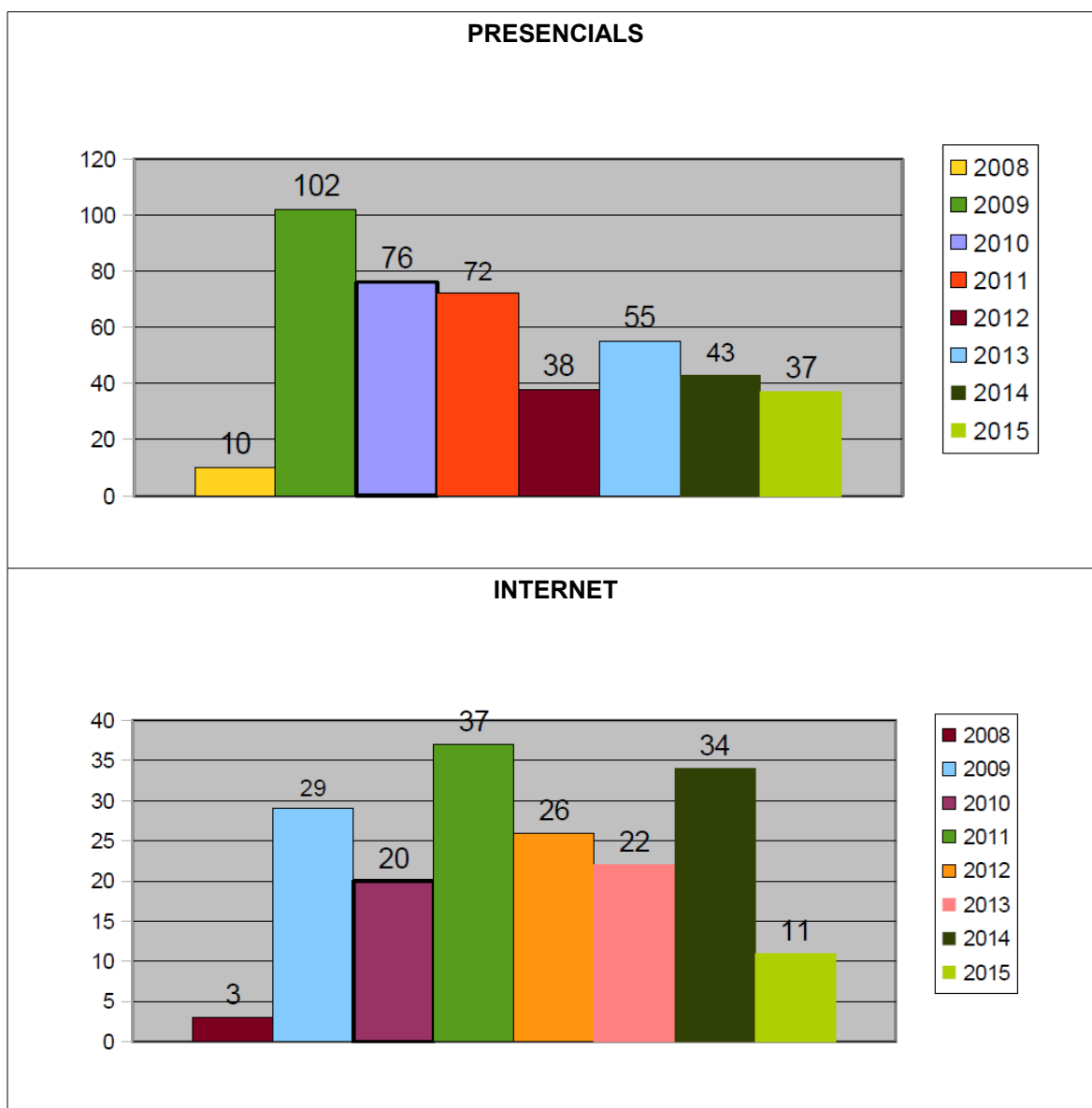


Ajuntament de Castelló de la Plana

4.3.- Comparativa per forma de presentació

FORMA PRESENTACIÓ	ANY 2008	ANY 2009	ANY 2010	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014	ANY 2015
PRESENCIAL	10	102	76	72	38	55	43	37
INTERNET	3	29	20	37	26	22	34	11

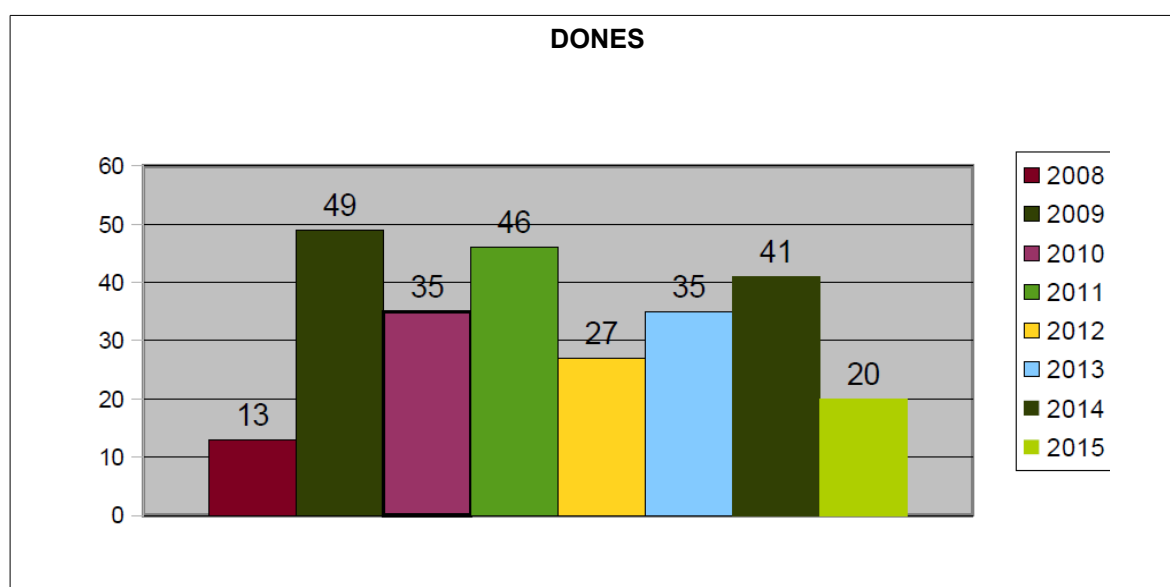
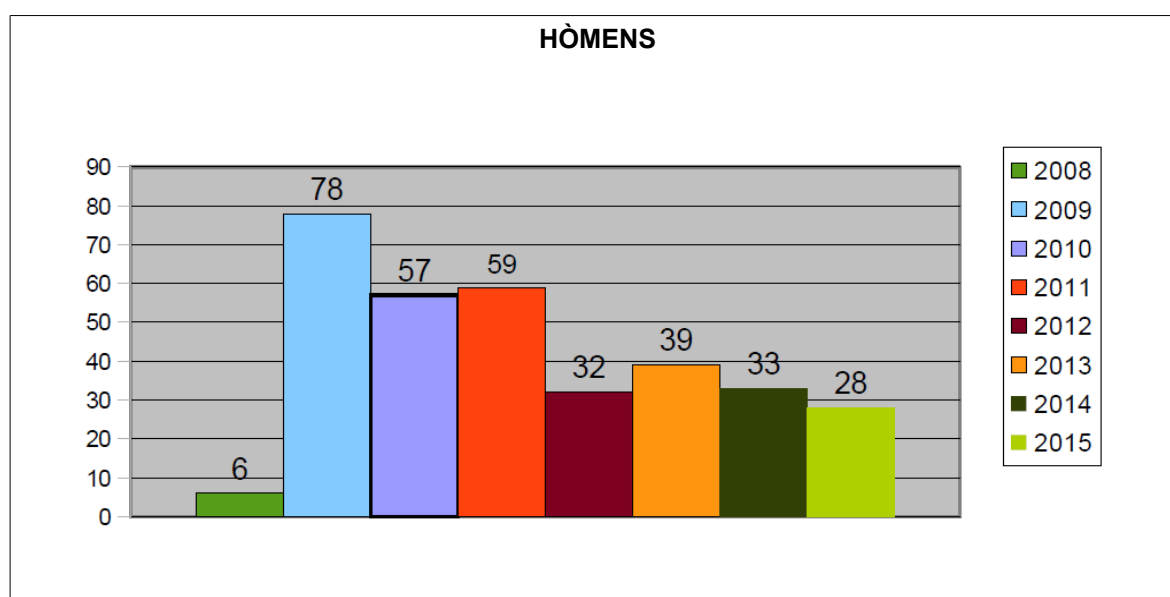
Disminuïx la tendència de presentar reclamacions i suggeriments per Internet, la forma de presentació presencial és major perquè el ciutadà o ciutadana preferixen una escolta activa.



4.4.- Comparativa por personas y sexo

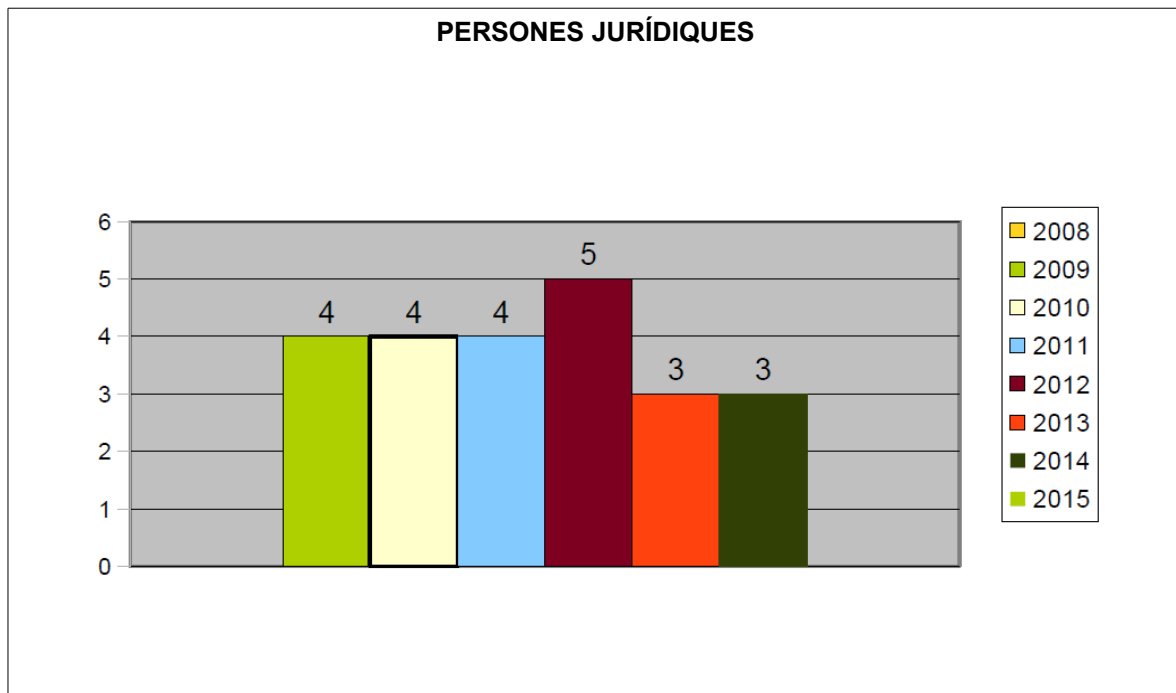
	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
HÒMENS	6	78	57	59	32	39	33	28
DONES	7	49	35	46	27	35	41	20
PERSONES JURÍDIQUES	0	4	4	4	5	3	3	0

Hi ha un increment en la presentació de reclamacions i/o suggeriments per dones respecte a l'any anterior i s'assemblen a les presentades per hòmens en este exercici respecte de l'anterior.





Ajuntament de Castelló de la Plana



4.5.- Les Suggeriments

Els diferents suggeriments, informes i respostes completes obren l'expedient de cada una d'elles i dels que se n'ha adonat puntual a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es fa per tant un breu resum d'algunes a manera d'exemple.

De les 9 Suggeriments presentades al llarg de l'any 2015 agrupant-les segons al servei a què van dirigits, es destaquen:

- Secció de Mobilitat Urbana.- 2 suggeriments:

1 relativa a què es torne a posar en funcionament la línia 9 de l'autobús i la línia a la platja del Grau, que es va contestar pel servei indicant que s'havia traslladat el suggeriment a la Conselleria amb competències en matèria de Transports i s'estudiaria la línia 9 per la seua coincidència amb les línies 6, 10 i el TRAM.

1 relativa a què s'unifique el carril bici des de la Plaça Mallorca fins a la Pineda del Grau per a afavorir la seguretat dels ciclistes, que es va contestar que esta proposta ja està en estudi i es donarà en breu una solució.

- Àrea de Serveis a la Ciutadania.- 4 suggeriments:

3 relatives a què es dote de personal habitual a la biblioteca del Grau perquè no es tanque aleatòriament, per problemes, que es van contestar indicant que s'havien pres les mesures oportunes perquè en els casos d'absència de l'encarregada de la biblioteca siga substituïda.

1 relativa a què es done més publicitat a les exposicions del Planetari, que es contesta indicant que la publicitat de les activitats del Planetari es realitzen per mitjà de la pàgina web, xarxes socials en què el Planetari té presència i mailing a la llista de persones i entitats que sol·liciten ser inclosa en la base de dades.

- Àrea de Seguretat Ciutadana/Polícia Local.- 1 suggeriment:

1 relativa a què es millore el tracte dels i les agents de mobilitat urbana en relació amb els conductors, que es va contestar indicant-li que la denúncia interposada va ser per no respectar els senyals dels agents i se li agràix la seua aportació per a millorar el servei.

- Àrea d'Innovació, ocupació i creativitat ciutadana.- 1 suggeriment:

1 relativa a què la Biblioteca del Grau òbriga les seues instal·lacions en horari normal, que es va contestar que s'ha contractat una nova auxiliar de biblioteca per a suplir la baixa de la titular i solucionar estos problemes.

- Servei d'Innovació Tecnològica.- 1 suggeriment:

1 relativa a què s'introduïsquen millores en l'aplicació del SMC (Servei de manteniment de la ciutat) perquè els ciutadans i les ciutadanes tinguen més facilitats per a presentar les possibles reclamacions des de dispositius mòbils, que es va contestar indicant que des de fa uns mesos este Ajuntament es troba treballant per a substituir i millorar l'aplicació informàtica que s'utilitza per a la gestió del servei.



4.6. Las Reclamaciones o quejas

Les diferents reclamacions o queixes, informes i respostes completes obren a l'expedient de cada una d'elles i dels que se n'ha adonat a la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, es fa per tant un breu resum d'algunes a manera d'exemple.

De les Reclamacions presentades al llarg de l'any 2015 agrupant-les segons al servei a les què van dirigits, es destaquen:

- Policia Local.- 8 reclamacions sobre matèries variades:

Queixes sobre inactivitat davant de determinades possibles infraccions en la terrassa d'un bar.

Queixa contra un agent de mobilitat urbana per la seua mala actitud diària amb els i les veïns/es i comerciants del Grau.

Queixes per una mala actuació d'agents de policia municipal.

- Direcció d'Infraestructures, Servicis Públics i Medi Ambient.- 4 reclamacions sobre:

Queixa per les males condicions d'un rastell i una vorera.

Queixa per la deficient atenció rebuda al realitzar una reclamació pel mal asfaltat en el carrer Palanques.

Queixa per absència de papereres en una determinada zona.

Queixa per brutícia en la Platja de la Pineda.

- Secció de Mobilitat.- 12 reclamacions sobre matèries variades:

Queixa sobre retards en el TRAM.

Queixa per suprimir la línia 9 de l'autobús.

Queixa per autorització d'una terrassa al carrer Prim.

Queixa sobre els autobusos llançadora en el Grau.

Queixes sobre autorització d'una terrassa d'un bar i passivitat davant del seu incompliment.

Queixa per la tardança en la recepció de la targeta de resident.

Queixa per la terrassa d'un forn/cafeteria.

Queixa per denegació de targetes zona verda.

- Àrea de Govern de servicis a la ciutadania/Planetari.- 10 reclamacions sobre matèries variades:

Queixa sobre absència d'informe d'una assistenta social.

Queixa sobre la mala atenció a un ciutadà.

Queixa sobre el tracte rebut en l'alberg municipal.

Queixa sobre el tancament estival de l'espai de lectura del Primer Vaig moldre.

Queixa sobre mal funcionament en el centre social zona nord.

Queixa sobre mal funcionament del Planetari.

- Secció d'Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana.- 2 reclamacions sobre:

Queixa per horari reduït d'estiu d'atenció al públic.

Queixa per molèsties causades pel soroll provocat per un pardal.

- Secció d'Urbanisme.- 1 reclamació sobre:

Queixa per una mala atenció del personal a l'hora de presentar una documentació.

- Patronat Municipal d'Esports.- 1 reclamació sobre:

Queixa sobre el mal estat de les pistes del bàsquet del parc de Gran Via.

- Oficina de Recaptació.- 1 reclamació sobre:

Queixa sobre el repartiment de comunicacions sobre la taxa de fems.

En relació amb estes Reclamacions presentades al llarg de l'any 2015 s'han contestat i en gran part obeïxen a situacions puntuals que han sigut motivades i algunes d'elles s'han hagut de rebutjar per no estar fundades.

Les diferents reclamacions o queixes, com s'ha comentat inicialment suposen oportunitats de millora dels diferents servicis.

El nombre més gran de Reclamacions són relatives a actuacions policials, mobilitat urbana i planetari o biblioteca, però no és un nombre significatiu donades les intervencions i actuacions diàries i el funcionament dels servicis municipals, no obstant han de tindre's en compte estes queixes per a realitzar alguna acció formativa o instrucció de treball.

Així mateix al llarg de l'any 2015, s'ha presentat a l'empara del que disposa ene l'article 15.2. del Reglament pel qual es regulen les Reclamacions o Queixes i Suggestiments dels Serveis a l'Àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, una reclamació per part d'un ciutadà, on s'indica la disconformitat amb les resposta donada per la Unitat de Reclamacions i Suggestiments a la queixa plantejada, en relació amb les possibles infraccions realitzades per la terrassa d'un bar.

En compliment de l'esmentat article, es demanen els expedients de les reclamacions plantejades pel dit ciutadà sobre la queixa plantejada i s'elabora un informe subscrit per la Secretària de la Comissió, sobre les actuacions realitzades pels servicis municipals, en relació amb les possibles infraccions denunciades pel ciutadà i les contestacions remeses per la Unitat de Reclamacions i Suggestiments a les seues queixes.

Dels expedients demanats i de l'informe es dóna compte en la Comissió de Suggestiments i Reclamacions, de data 21 de maig de 2015, on s'acorda informar el

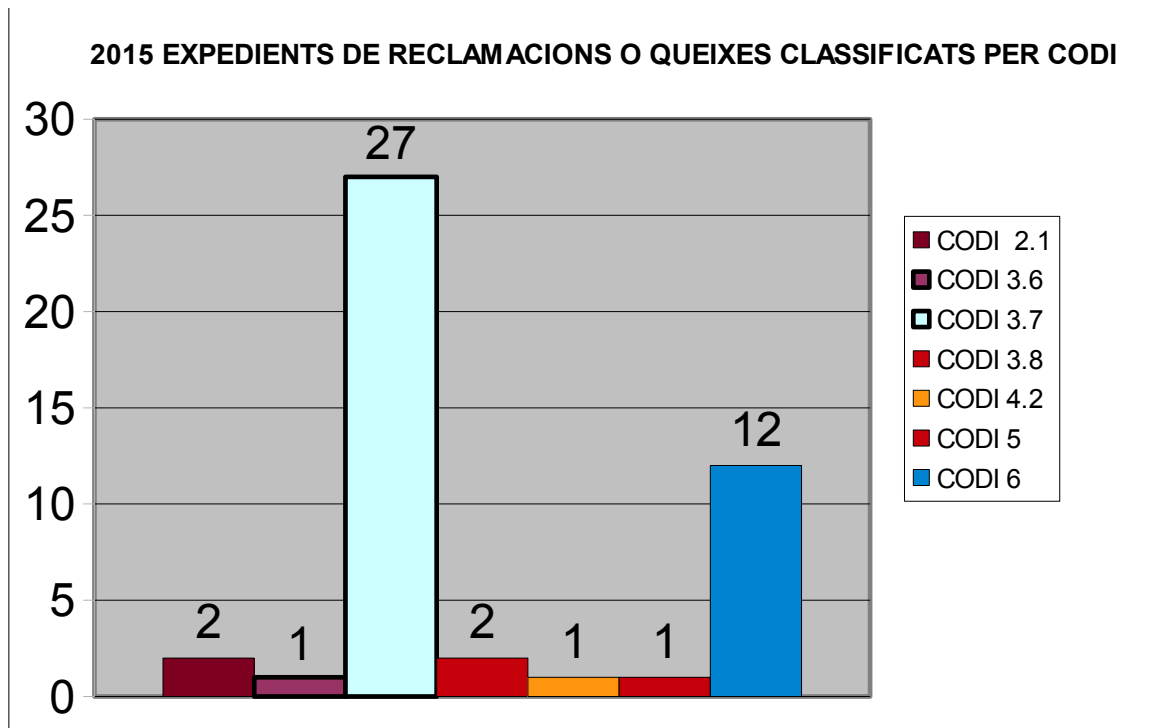


Palau Municipal
1716-2016

Ajuntament de Castelló de la Plana

ciudadà sobre les gestions realitzades per la Comissió i entendre que no ha existit inactivitat municipal respecte d'això de la queixa plantejada.

5.- Gràfics



CODIS

1.- INFORMACIÓ.

1.1. Accessibilitat de les instal·lacions:

- 1.1.1. Presencial.
- 1.1.2. Telefònica.
- 1.1.3. Telemàtica.

1.2. Qualitat de la Informació:

- 1.2.1. Informació deficient o incompleta.
- 1.2.2. Falta de capacitat o coneixements del funcionari.
- 1.2.3. Nivell de definició dels requisits previs.

2.- TRACTE ALS CIUTADANS.

- 2.1. Falta d'amabilitat, cortesia o educació.
- 2.2. Falta d'interés a ajudar el ciutadà.
- 2.3. Autoritarisme.
- 2.4. Falta d'equitat en el tracte
- 2.5. Coneixement i ajuda dels funcionaris.
- 2.6. Nivell de comprensió dels problemes plantejats.



Ajuntament de Castelló de la Plana

3.- QUALITAT DELS SERVICIS.

- 3.1. Falta de simplicitat del procediment administratiu.
- 3.2. Temps d'espera excessius.
- 3.3. Problemes de coordinació entre departaments.
- 3.4. Petició de documents innecessària.
- 3.5. Falta de recursos humans.
- 3.6. Horaris
- 3.7. Falta de compliment de les expectatives de servei al ciutadà.
- 3.8. Altres incidències en la gestió.

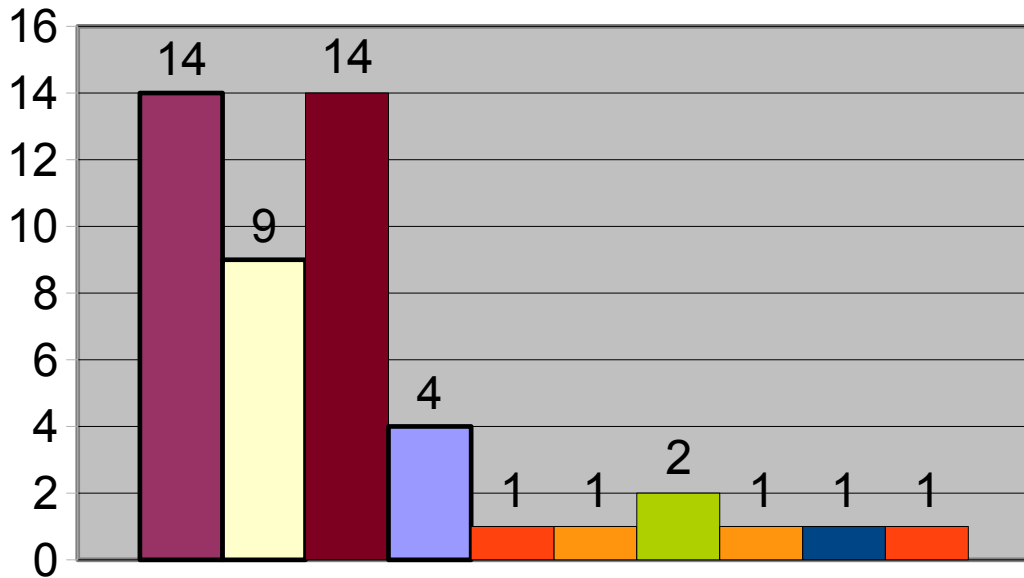
4 .- INSTAL·LACIONS.

- 4.1. Accessibilitat de les instal·lacions
- 4.2. Barreres físiques o arquitectòniques.
- 4.3. Condicions ambientals i físiques.
- 4.4. Recursos tecnològics.
- 4.5. Mobiliari.
- 4.6. Falta d'espais o inadequació dels existents.

5.- INCOMPLIMENT DE COMPROMISOS DE CARTES DE SERVICIS.

6.- ALTRES.

EXPEDIENTS PER SERVEIS AFECTATS 2015



- SECC. MOBILITAT URBANA
- POLICIA LOCAL
- ÀREA GOV. SERVEIS CIUTADANIA / PLANETARI
- INFRASTRUCTURES SERVEIS PÚBLICS I MEDI AMBIENT
- ÀREA INNOVACIÓ, OCUPACIÓ I CREATIVITAT CIUTADANA
- SERVEI D'INNOVACIÓ TECNOLÒGICA
- SECC. D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ A la CIUTADANIA I PARTICIPACIÓ CIUTADANA
- SECCIÓ D'URBANISME
- PATRONAT D'ESPORTS
- OFICINA DE RECAPTACIÓ



Ajuntament de Castelló de la Plana

6.- Valoració de la col·laboració dels serveis municipals

La valoració de la col·laboració prestada directament a la UryS i per tant a esta Comissió per part dels diferents serveis municipals ha sigut en general satisfactòria, en el cas de retards o omissions en la remissió dels informes es remet un recordatori del compliment dels terminis i remissió dels informes en benefici de la ciutadania.

7. Propostes de treball per a l'any 2016

Les propostes de treball per a l'exercici 2015 consistien a insistir en l'oportunitat de millora per a l'organització, el tractament i resolució de les diferents queixes i reclamacions de la ciutadania. Per a l'exercici 2015, ha de continuar-se en esta línia.

Així mateix, s'encomana al Negociat de Formació, la realització de jornades formatives relatives al tractament de les Queixes i Suggestiments, pels diferents serveis municipals, a l'efecte d'aconseguir una millora en el tracte de les mateixes.