

## ANUNCI

Una vegada publicat en llengua castellana en el BOP de Castelló número 52 de data 26 d'abril de 2008 el Reglament pel qual es regulen les reclamacions o queixes i suggeriments dels serveis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana aprovat pel Ple de l'Ajuntament amb data 24 de gener de 2008, es completa la seua publicació en llengua valenciana, a excepció dels impresos en ambdós llengües que ja van ser publicats en la data anteriorment assenyalada.

L'Excm. Ajuntament Ple, en sessió de 24 de gener de 2008, va aprovar inicialment el Reglament pel qual es regulen les reclamacions o queixes i suggeriments dels serveis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana. Sotmés a informació pública, en el Tauler d'Anuncis d'aquest Ajuntament i en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló núm. 18 de 7 de febrer de 2008, i sense haver-s'hi formulat al·legacions o suggeriments, es va elevar a definitiu l'acord, fins llavors provisional, per Decret de l'Alcaldia Presidència, de dia 18 de març de 2008.

En compliment de l'article 56.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, s'ha donat compte al subdelegat de Govern de Castelló i a la Conselleria de Presidència de la Generalitat Valenciana, per mitjà de comunicacions que van tindre entrada en ambdós administracions el 28 de març de 2008, sense que s'haja presentat sol·licitud d'ampliació d'informació, ni cap requeriment per les esmentades administracions.

En compliment de l'esmentat Decret de l'Alcaldia Presidència i als efectes de coneixement general i de la seua entrada en vigor, segons el que preveu l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, es publica la part Dispositiva de l'Acord del Ple de data 24 de gener de 2008 elevat a definitiu i el seu text íntegre:

“1.- Aprovar inicialment el Reglament pel qual es regulen les reclamacions o queixes i suggeriments dels serveis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

2n.- Exposar-lo al públic durant el termini de trenta dies per a presentar-hi reclamacions i suggeriments.

3r.- Entendre'l definitivament aprovat si, durant tal termini, no es presentaren reclamacions ni suggeriments i, previ decret de l'Alcaldia, es comunicarà a les Administracions de l'Estat i de la Generalitat aquest acord i el Text del Reglament que s'aprova i es publicarà per tal que entre en vigor, tal com estableix la seua disposició final”.

**REGLAMENT PEL QUAL ES REGULEN LES RECLAMACIONS O QUEIXES I SUGGERIMENTS DELS SERVEIS EN L'ÀMBIT DE L'ADMINISTRACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE LA PLANA.**

### **-ÍNDEX-**

#### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

## **TÍTOL PRELIMINAR.- DISPOSICIONS GENERALS**

**Article 1.-** Objecte.

**Article 2.-** Àmbit d'aplicació.

**Article 3.-** Definicions.

## **TÍTOL I.- UNITAT DE GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS I PRESENTACIÓ D'AQUESTES.**

**Article 4.-** Unitat de Gestió de Reclamacions i Suggeriments.

**Article 5.-** Forma i llocs de presentació de les reclamacions, queixes i suggeriments.

**Article 6.-** Dades a facilitar per l'interessat.

## **TÍTOL II.- PROCEDIMENT.**

**Article 7.-** Tramitació.

**Article 8.-** Acumulació d'expedients.

**Article 9.-** Resolució i termini de resposta.

**Article 10.-** Efectes.

**Article 11.-** Desistiment del procediment.

**Article 12.-** Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les reclamacions o queixes i suggeriments.

## **TÍTOL III.- COL·LABORACIÓ DELS ÒRGANS DE GOVERN I ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL.**

**Article 13.-** Òrgan responsable de la resposta.

**Article 14.-** Del deure de col·laboració dels òrgans de govern i administració Municipal.

**Article 15.-** Informació al ciutadà i queixes per incompliment del deure de resposta o disconformitat de la contestació rebuda.

**Article 16.-** Millora contínua.

## **DISPOSICIONS ADDICIONALS**

**Primera.** - Creació de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments.

**Segona.** - Comunicació Interna.

**Tercera.** - Registre Especial de Reclamacions i Suggeriments.

**Quarta.** - Règim Jurídic.

## **DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA**

**Única.-** Tramitació de les Reclamacions, Queixes i Suggeriments

## **DISPOSICIÓ FINAL**

**Única.** Comunicació, publicació i entrada en vigor.

## **ANNEXOS**

- 1.** Codificació de les causes de les Queixes o Reclamacions i les raons dels Suggeriments.
- 2. Imprés de Queixes i Reclamacions ( valencià/ castellà).**
- 3.** Imprés de Suggeriments ( valencià/ castellà).

# **REGLAMENT PEL QUAL ES REGULEN LES RECLAMACIONS O QUEIXES I SUGGERIMENTS DELS SERVEIS EN L'ÀMBIT DE L'ADMINISTRACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE LA PLANA.**

## **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

### **-I-**

Una de les novetats introduïdes en el règim organitzatiu i participatiu de les grans ciutats per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, és la creació d'un òrgan per a la participació dels veïns i la defensa dels seus drets denominat Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

Tal òrgan amb caràcter de Comissió especial permanent té com a missió la supervisió de l'activitat municipal i informar de les queixes, deficiències i suggeriments que es formulen, les bases de la qual estan regulades a través d'un únic article: el 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local d'acord amb la redacció donada per l'esmentada Llei de Reforma al qual es dóna el títol de "*defensa dels drets dels veïns*".

L'Ajuntament de Castelló de la Plana es va incorporar al règim d'organització dels municipis de gran població, regulat en el Títol X de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, després de l'entrada en vigor de la Llei 12/ 2005, de 22 de desembre, de la Generalitat Valenciana per la qual s'atorga a l'administració del municipi de Castelló de la Plana, del Règim d'organització de Municipi de Gran Població i el Reglament Orgànic del Ple i les seues Comissions d'aquest Ajuntament aprovat per acord del Ple, de data 21 de desembre de 2006, en el Capítol VI de la Secció 2a del Títol VII regula la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

### **-II-**

A més, el servei al ciutadà és el fonament d'una Administració Municipal que fa efectiu els principis d'eficiència, confiança legítima, transparència, informació, equitat i participació activa que ha d'inspirar l'actuació de l'Administració en les seues relacions amb els usuaris dels serveis. Principis generals que han de presidir el funcionament de les Administracions Públiques, entre elles l'Administració Local consagrat en l'article 103.1 de la nostra Constitució i desenvolupats en l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i en l'article 6.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, que constitueixen una exigència per a aconseguir efectivament la millora dels serveis públics atenent a les demandes dels ciutadans i per tant, l'increment de la qualitat dels serveis oferits a aquests.

### **- III-**

L'Ajuntament de Castelló de la Plana ha assumit la modernització i racionalització de la seua organització amb l'aprovació per acord del Ple de l'Ajuntament, de data 26

d'octubre de 2006, el Pla Marc de Modernització i Qualitat dels Serveis Municipals.

En el Pla Marc, la línia estratègica número 5 denominada “ L'Excel·lència en els serveis Municipals: Compromisos de Qualitat,” figuren les Cartes de Serveis, com una de les mesures a implantar, com a compromisos adquirits amb els ciutadans de prestar els serveis amb uns determinats nivells de qualitat, sobre la base d'uns objectius marcats i uns indicadors que reflectisquen el seu grau de compliment, tenint sempre com a element de referència les expectatives que tenen els ciutadans respecte dels serveis oferts, es valorarà la seua eficàcia, de manera que l'accés al sistema de reclamacions o queixes i suggeriments forma part de l'estructura de les Cartes de Serveis.

Per Decret de l'Alcaldia, de data 29 de gener de 2007, es va acordar implantar com a sistema de gestió per a la millora de la qualitat en l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, el sistema de Cartes de Serveis.

Des d'aquesta perspectiva els suggeriments i reclamacions o queixes van unides indissolublement als programes per a millorar la qualitat dels serveis públics, i proporcionar als poders públics un mecanisme molt útil per a conèixer la percepció que tenen els ciutadans dels serveis que l'Administració ofereix a la societat.

Per això, lluny de ser una molèstia o “toc d'atenció”, que s'acull amb desgrat, una reclamació o queixa és sempre una oportunitat de millora, aquesta és la concepció que ha de tindre una organització quan rep queixes i suggeriments. Una queixa serà sempre valuosa perquè dóna una informació de primera mà sobre com és percebuda pels ciutadans la qualitat dels serveis. A més, una queixa sempre porta implícita una idea de millora que pot ser utilitzada per l'Ajuntament per a reflexionar i adaptar els seus serveis a les necessitats dels ciutadans, sense oblidar per això el deure de complir les obligacions que comporta la prestació del servei públic.

Per a assegurar l'efectivitat de les funcions de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, i l'execució del Pla Marc de Modernització de la Qualitat i Serveis Municipals és necessari disposar d'un sistema que regule tant el procediment administratiu per a la resolució de les reclamacions o queixes i suggeriments com també l'activitat d'anàlisi i posada en marxa dels programes de millora que hagen d'emprendre's.

Per l'exosat i fent ús de les potestats reglamentàries i d'autoorganització establertes en els articles 4.1 a) i 123. 1 d) de la Llei 7/ 1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local es dicta el present reglament l'objecte del qual és la regulació de les reclamacions, queixes i suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament dels serveis en l'àmbit de l'Administració i organització d'aquest Ajuntament.

El present reglament té quinze articles i s'ha estructurat en un Títol Preliminar, tres Títols, quatre Disposicions Addicionals, una Disposició Transitòria i una Disposició Final.

## **TÍTOL PRELIMINAR**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **Article 1.- *Objecte.***

El present Reglament té com a objecte la regulació de les reclamacions o queixes i suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament de l'Administració i organització de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, a fi d'atendre-les adequadament i extraure d'elles oportunitats de millora contínua en la qualitat dels serveis públics que presta, i s'estableixen els sistemes de recepció, tramitació, resolució i informació que permeten el compliment eficaç d'aquest objectiu.

#### **Article 2.- *Àmbit d'aplicació.***

1. El Reglament serà d'aplicació directa a l'activitat del conjunt d'òrgans i unitats de l'Administració de l'Ajuntament i dels seus organismes autònoms.

2. Així mateix, també seran admeses les reclamacions o queixes i suggeriments que se susciten respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la que l'Ajuntament haja contractat l'esmentada prestació, amb independència de les reclamacions de qualsevol tipus, que l'usuari considere oportú formular directament davant de l'empresa, o davant dels serveis de protecció i defensa dels consumidors.

#### **Article 3. *Definicions.***

D'acord amb el que estableix l'article 115 del Reglament Orgànic del Ple i les seues Comissions:

1. Es considerarà suggeriment, qualsevol proposta formulada pels ciutadans destinada a millorar la prestació o la qualitat d'un servei de competència municipal o de les entitats que depenen de l'Ajuntament, ja siga en l'àmbit organitzatiu o funcional, i que puga contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb Administració municipal.

2. Es consideraran reclamacions o queixes aquelles informacions que presenten els interessats per a informar a l'Ajuntament un mal funcionament o deficiència dels serveis municipals i que tinguen com a finalitat la seua correcció, en especial, sobre la tardança, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuacions que observen en el funcionament dels serveis municipals.

3. No s'inclouran en aquest concepte.

a) Els suggeriments, reclamacions o queixes que tinguen com a objecte activitats o serveis que no siguen de competència municipal.

b) Les peticions que en el marc de les distintes opcions polítiques que pugen

exercir els ciutadans pretenguen reformar el sistema de funcionament o gestió dels serveis públics de contingut diferent de l'establert.

- c) Les sol·licituds que pretenguen el reconeixement d'un concret dret o interès subjectiu a un particular.
- d) Els recursos administratius, açò és la impugnació d'actes o disposicions municipals.
- e) Les sol·licituds de comunicacions constitutives del dret de petició previst en la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició.
- f) Les formulades de forma anònima o aquelles en què no resulte acreditada la verdadera identitat de qui la presente.
- g) Les incidències, parts, informes actes etcètera efectuades pels mateixos serveis municipals.
- h) Els incidents o accions ocorreguts en temps o lloc indeterminat.
- i) Les sol·licituds d'informació.
- j) Les reclamacions del personal municipal respecte a la seua particular relació de servei.
- k) Qualsevol altra que per la seua naturalesa o finalitat no tinga com a objecte proposar la millora dels serveis municipals.

4. Així mateix, queden excloses de l'àmbit competencial d'aquesta Comissió les qüestions que tinguen un contingut econòmic, versen sobre assumptes pendents de resolució judicial o en tramitació administrativa, que es troben dins del termini de resolució mentre que no recaiga una resolució expressa o presumpta, o tinguen com a objecte la revisió d'un acte municipal.

## **TÍTOL PRIMER**

### **UNITAT DE GESTIÓ DE RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS I PRESENTACIÓ D'AQUESTES.**

#### **Article 4.- *Unitat de Gestió de Reclamacions i Suggeriments.***

1. Es crearà una unitat de suport administratiu a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions que es denominarà Unitat de Reclamacions i Suggeriments, en avant URS, que estarà adscrita a la delegació de Participació Ciutadana, i serà l'òrgan competent per a:

- a) Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als serveis prestats per l'Ajuntament

de Castelló, una vegada presentades pels ciutadans.

- b) Traslladar la reclamació o queixa i suggeriment a l'òrgan municipal competent per a la seua resolució, i demanar còpia de la contestació a l'autor de la queixa, reclamació o suggeriment
- c) Oferir resposta als ciutadans i informar-los de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.
- d) Remetre a al Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions còpia dels suggeriments i reclamacions o queixes que reba, així com de la resposta que haguera donat a aquestes.

2. La URS haurà de situar-se en un lloc visible i accessible per a tots els ciutadans i usuaris i també per al personal municipal, i s'establirà algun senyal que la identifique i siga perfectament comprensible, que és el lloc adequat, per a presentar una queixa o suggeriment.

3. Es crearà un Registre especial de Suggeriments i Reclamacions que contindrà informació sobre totes elles, el seu procés de tramitació i resolució i que tindrà el caràcter de registre auxiliar del registre general de conformitat amb el que estableix l'article 38 de la Llei 30/ 1992 de 26 de novembre, del Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

#### **Article 5.- Forma i llocs de presentació de les reclamacions, queixes i suggeriments.**

1. Els ciutadans, podran presentar les reclamacions o queixes i suggeriments a través de diversos mitjans, que de manera enunciativa, s'indiquen a continuació.

a). *Mitjà presencial*: personant-se en les URS o en qualsevol de les dependències del Servei d'Informació i Atenció al Ciutadà, així com en els Registres de l'Ajuntament de Castelló.

Per a facilitar la seua presentació, s'advertirà al ciutadà per mitjà de cartells informatius o qualsevol procediment semblant, de la possibilitat de formular queixes o reclamacions i suggeriments, amb la indicació que tenen a la seua disposició impresos tipus de queixes o reclamacions i de suggeriments, els models de la qual figuren en l'annex II d'aquest Reglament per a poder materialitzar-les, sense perjudici de la plena validesa en tot cas de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits recollits en l'article següent.

Els ciutadans podran ser auxiliats pel personal de les URS i pel personal de les oficines de Registre i d'Informació i Atenció al Ciutadà en la formulació i constància de la seua queixa, reclamació o suggeriment. En tot cas, haurà de ser firmada pel ciutadà com a mostra de conformitat.

Una vegada omplit i firmat l'imprés, s'entregarà una còpia al ciutadà i l'original de l'imprés juntament amb una segona còpia, s'utilitzarà per a la tramitació de l'expedient i el seu arxiu.



*b) Mitjans no presencials:*

i.-Telefònic: els suggeriments i reclamacions a través d'aquest mig es faran telefonant als números de telèfons que amb aquesta finalitat s'assenyalen (número de marcació reduïda 010 servei d'informació al ciutadà), per mitjà de la gravació o omplint de formulari.

Amb aquesta finalitat la URS gravarà les telefonades transferides per la centraleta. El funcionari que reba la telefonada haurà d'advertir al ciutadà que la seua telefonada serà gravada i que l'esmentada gravació s'ajustarà a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

En el cas que la URS no dispose de mitjans per a efectuar la gravació, la persona que atenga la telefonada haurà d'estar instruïda per a sol·licitar de l'interessat les dades que permeten omplir l'imprés i hi estendrà una diligència en què indique l'hora, data i la seua firma.

En les reclamacions o queixes realitzades per aquest mitjà, l'interessat haurà de personar-se en el termini de 10 dies comptadors des del següent a la seua telefonada en la URS de l'Ajuntament per a firmar el formulari de la queixa o reclamació. En el cas contrari, a la reclamació o queixa se li donarà el tractament de suggeriment.

ii.-Correu postal: per escrit a través d'aquest mitjà, els interessats podran formular suggeriments i queixes o reclamacions segons el model oficial de formulari que es dissenya per a aquesta finalitat.

En el cas que l'escrit de reclamació o queixa, presentat per aquest mitjà no reunisca les dades del model oficial del formulari, la URS requerirà a l'interessat perquè en un termini de deu dies l'esmene o complete, amb la indicació que, si així no ho fa, es desistirà la seua reclamació o queixa i s'arxivarà.

En la URS discriminaran per tal de saber si la queixa o reclamació i suggeriment presentat és competència de l'Ajuntament.

En el cas afirmatiu, la mateixa URS omplirà l'imprés, arxivarà l'original juntament amb el de la carta firmada i enviarà per correu postal al ciutadà, en el cas de no indicar-se un altre mitjà, la còpia corresponent, i començarà així el termini per a la seua tramitació.

iii.- Mitjans electrònics: en la pàgina web de l'Ajuntament de Castelló s'instal·larà una bústia de suggeriments i queixes o reclamacions a disposició dels qui desitgen formular-les i per correu electrònic per a la presentació d'aquestes, en la forma prevista en el present reglament.

2. Els interessats acompanyaran als suggeriments i reclamacions o queixes la documentació que consideren oportuna.

3. Els interessats podran formular-hi els suggeriments i reclamacions en qualsevol

dels idiomes oficials de la Comunitat Autònoma Valenciana i podran sol·licitar que els documents relatius al procediment ací regulat que se'ls dirigisquen estiguen redactats en el mateix idioma.

**Article 6.- Dades a facilitar per l'interessat.**

1. Les reclamacions o queixes i suggeriments hauran de contindre com a mínim:

- a) El nom i cognoms, o raó social.
- b) El DNI, o document que el substituïska.
- c) Adreça a efectes de notificació. (via pública i número, localitat i codi postal).
- d) Dades del representant que actue en nom de l'interessat i acreditació de la representació.
- e) Fets i raons, en els quals es concrete amb claredat, la queixa, reclamació o exposició del suggeriment especificant les dades necessàries per a la identificació adequada del succés, fet, agent, servei o unitat on es va produir el fet o la incidència que dóna lloc a la queixa o suggeriment amb indicació de la data de la incidència i expressió raonada dels arguments que sustenten la reclamació o suggeriment.
- f) Data i firma, quan es presente per escrit.
- g) Així mateix, si es tracta de l'incompliment d'alguna Carta de Serveis aprovada per l'Ajuntament de Castelló.
- h) En el cas de reclamacions o suggeriments presentats per mitjans telefònics o per correu electrònic o per internet s'especificarà aquesta circumstància.
- i) Mitjà pel qual desitja tindre constància de la presentació de la seua queixa o suggeriment (còpia del formulari, carta, e-mail, altres).

2. Els ciutadans podran facilitar a més altres dades que siguen del seu interès (telèfon, fax, correu electrònic...) a efectes de comunicacions, a més d'aquells documents que consideren pertinents per a la seua resolució.

3. Les reclamacions o queixes i suggeriments que es realitzen per qualsevol mitjà sense facilitar les dades expressades en l'apartat 1 del present article, no generen el dret dels interessats a obtindre resposta a aquesta. No obstant això, se'ls donarà el curs que corresponga.

4. Les reclamacions o queixes i suggeriments presentats per correu electrònic o internet hauran d'estar subscrietes amb la firma electrònica de l'interessat.

5. Les dades personals recollides seran tractades de manera confidencial d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

## TÍTOL SEGON

### PROCEDIMENT

#### **Article.- 7. Tramitació.**

1. En termini de 3 dies, des que es registre en la URS, s'examinarà el suggeriment, queixa o reclamació, i es podrà requerir a l'interessat perquè en el termini de 10 dies esmene els defectes i omissions que patisca, o l'admetrà a tràmit.

2. Per a identificar els motius que originen les queixes o reclamacions i suggeriments i els aspectes a què es refereixen, la URS les classificarà de manera que subministren informació rellevant sobre la prestació i millora del servei. La classificació s'adaptarà a l'estructura bàsica de codis que figura com **annex I** al present reglament.

3. No s'admetran a tràmit els suggeriments i queixes o reclamacions:

- a) Que siguin anònimes; encara que sí que podran ser tingudes en compte a efectes interns.
- b) Aquelles en què s'advertisca mala fe, carència de fonament o falta de concreció en la pretensió.
- c) Aquelles altres la tramitació de les quals poguera perjudicar el dret legítim d'un tercer.
- d) Així com les que la seua competència excedisca de la competència municipal.

Si no s'admeten, es comunicarà motivadament al reclamant per mitjà d'escrit raonat, i se li informarà, si és possible, de les vies més oportunes per a fer valdre les seues pretensions.

4. Admesa pel responsable de la URS, la queixa, reclamació o suggeriment es remetrà al cap del servei municipal corresponent, que amb el seu previ estudi, emetrà informe per escrit, i la URS el remetrà en el termini de 10 dies.

5. Una vegada rebut l'informe del servei municipal corresponent, la URS remetrà la contestació comprensiva de l'informe a la persona que va presentar la queixa, reclamació o suggeriment d'acord amb els criteris de qualitat per a l'elaboració de la resposta que s'estableixen en article 12 d'aquest Reglament.

6. Aquelles queixes o reclamacions que afecten el comportament d'autoritats o personal municipal tindran caràcter reservat, i es comunicarà a la persona al·ludida, que podrà demanar audiència davant de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, sense perjudici que per aquesta última es requerisca la seua presència. En aquests casos l'esmentada Comissió podrà sol·licitar informe del superior jeràrquic.

#### **Article 8.- Acumulació d'expedients.**

L'Oficina de Reclamacions i Suggeriments podrà acumular la reclamació, queixes i

suggeriments per a la seua tramitació conjunta, quan es tracte de reclamacions, queixes i suggeriments presentats per distintes persones que coincidisquen en el substancial dels fets o problemes posats de manifest o siguen coincidents en el seu contingut.

#### **Article 9.- *Resolució i termini de resposta.***

1. S'entendrà resolt el suggeriment, queixa o reclamació:

a). Quan s'haguera desestimat.

**b). *Quan s'haguera realitzat l'actuació proposada.***

c). Per voluntat expressa de l'interessat de desistir en el procediment.

2. Totes les reclamacions o queixes i suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a vint dies des que la reclamació, queixa o suggeriment va tindre entrada.

#### **Article 10.- *Efectes.***

1. Per la pròpia naturalesa de la queixa o reclamació, contra la seua resposta no caldrà cap recurs, sense perjudici que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que calga interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació. La seua presentació no interrompra els terminis de prescripció o caducitat establerts en la normativa reguladora de la matèria de què es tracte, establertes per a la seua reclamació. En virtut d'aquest procediment, la persona física o jurídica que presente un suggeriment o reclamació no adquireix la condició legal d'interessat, en el procediment que es tracte, ni aquesta donarà lloc a l'obertura de la via de recursos.

2. En aquest sentit, la presentació d'una queixa, reclamació o suggeriment, en cap cas suspèn els terminis previstos en les lleis per a recórrer, tant en la via administrativa com en la jurisdiccional. De la mateixa manera, tampoc suspèn l'execució de la resolució o l'acte afectat per aquesta.

#### **Article 11.- *Desistiment del procediment.***

El reclamant podrà desistir en qualsevol moment de la seua petició, per mitjà de comunicació remesa a la URS, per qualsevol dels mitjans admesos per a la seua presentació. En aquest supòsit, el funcionari responsable de l'oficina arxivarà l'expedient, donant compte a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions i al servei municipal que va originar la reclamació o queixa. No obstant això, l'Ajuntament podrà continuar d'ofici les reclamacions que considere pertinents.

#### **Article 12.- *Criteris de qualitat per a elaborar les respostes a les queixes i suggeriments.***

Els escrits de resposta a les reclamacions, queixes o suggeriments s'ajustaran a les directrius següents:

a) Resposta el més ràpida possible, sense necessitat esgotar terminis.

- b) Personalització de la resposta.
- c) Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.
- d) Contestació redactada en termes senzills, intel·ligibles i sense tecnicismes.
- e) Expressió, si s'escau, de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la reclamació o queixa o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.
- f) Disculpes per les molèsties que han pogut causar-se al ciutadà en explicitar la seua reclamació queixa o suggeriment i agraïment per l'oportunitat de millorar que aquestes brinden si s'escau.

### **TÍTOL TERCER**

#### **COL·LABORACIÓ DELS ÒRGANS DE GOVERN I ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL.**

##### ***Article 13.- Òrgan responsable de la resposta.***

1. La resposta de les reclamacions o queixes i suggeriments sobre els serveis de l'Ajuntament és responsabilitat superior del regidor delegat i responsabilitat directa del cap del servei afectat.

2. La resposta de les reclamacions o queixes i suggeriments dels serveis dels organismes autònoms és responsabilitat superior del president del Patronat i responsabilitat directa del gerent del Patronat.

3. Sense perjudici del que disposen els apartats anteriors, còpia d'aquestes respostes s'enviaran al delegat de l'Àrea de Govern i coordinador general, si s'escau, corresponent perquè tinguen constància d'aquestes i vetlen per la seua adequada resolució d'acord amb les funcions que els atribueix el Reglament Orgànic d'Organització i Funcionament del Govern i l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

##### ***Article 14. Del deure de col·laboració dels òrgans de govern i administració municipal.***

1. Tots els òrgans del Govern i de l'Administració Municipal, així com els seus empleats públics estan obligats a col·laborar amb la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions a través de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments.

2. En la fase de comprovació o investigació d'una queixa o reclamació o durant la seua tramitació, el president de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions o persona en qui delegue, a efectes de verificar o comprovar totes les dades que calguen, i que no han quedat prou aclarides en la documentació, o informes que hagen remés, sol·licitarà a la persona responsable del servei i organisme que corresponga de l'Ajuntament, l'autorització per a comparèixer en l'esmentada dependència, amb l'objecte de completar la

documentació o informes sol·licitats. A aquests efectes se li facilitarà l'accés als expedients o documentació administrativa que es trobe relacionada amb l'activitat o servei objecte d'investigació.

No obstant això, si el superior jeràrquic de la dependència o organisme, a qui s'haja sol·licitat la documentació considerara que aquest accés poguera vulnerar algun dels límits de l'exercici d'aquest dret, recollits en l'article 37 de la Llei del Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment administratiu Comú emetrà el corresponent informe i li ho comunicarà al regidor de l'Àrea en què s'integre el servei o organisme en qüestió, qui a la vista del referit informe resoldrà de forma motivada, la petició d'autoritat.

3. La persistència en una actitud adversa o entorpidora de la labor d'investigació de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per part de qualsevol persona al servei de l'Administració municipal podrà donar lloc a l'exigència, si s'escau, de responsabilitat disciplinària.

Així mateix podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-lo en l'Informe Anual.

#### ***Article 15.- Informació al ciutadà i queixes per incompliment del deure de resposta o disconformitat amb la contestació rebuda.***

1. En qualsevol moment, el ciutadà podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment.

2. Així mateix, podrà formular nova queixa, aquesta vegada a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, quan la seua resolució no haja sigut satisfactòria o no haja rebut contestació en el termini de tres mesos. La Comissió estudiarà les queixes procedents i adoptarà les mesures corresponents i en tot cas informará de les seues actuacions a l'interessat en el termini màxim de tres mesos comptats des de la data del registre de la queixa.

#### ***Article 16.- Millora contínua.***

1. El contingut de les queixes, reclamacions o suggeriments serà tingut en compte pels òrgans enumerats en l'article 13 d'aquest Reglament com a responsables de la seua atenció i resposta als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis municipals, de conformitat amb la línia 5 del Pla Marc de Modernització i Qualitat dels serveis Municipals.

2. La mera estadística de reclamacions, queixes i suggeriments dirigits a un servei no serà considerada, en si mateix, exponent negatiu d'aquesta. Sí ho serà, al contrari, la falta de resposta o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i suggeriments.

3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes i suggeriments es posen de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, la Direcció de Modernització i Qualitat dels Serveis Municipals promourà la constitució d'un grup de millora que analitze i propose les mesures necessàries per a la seua correcció i definisca les accions de millora a implantar.

## **DISPOSICIONS ADDICIONALS**

### **Primera. - Creació de la Unitat de Queixes i Suggeriments.**

Els òrgans competents de l'Ajuntament adoptaran les mesures oportunes i en concret modificaren , si s'escau, la corresponent relació de llocs de treball per a posar en funcionament la Unitat Administrativa de Gestió de Reclamacions i Suggeriments de Suport a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions que s'integrarà en l'Oficina de Participació Ciutadana.

### **Segona.- Comunicació interna.**

Una vegada creada la Unitat de Gestió de Reclamacions i Suggeriments, l'òrgan competent de l'Ajuntament procedirà a la formació i informació de tots els empleats de l'Ajuntament sobre les funcions de la unitat i aquells aspectes essencials de la gestió de les queixes i dels suggeriments i si és necessari es realitzarà alguna acció de comunicació més específica per a aquells empleats públics que, per les característiques del seu treball, hagen de tindre un major contacte amb els ciutadans, i per tant, sobre els quals tinguen una major incidència tot el sistema de gestió de queixes i suggeriments.

### **Tercera.- Registre Especial de Reclamacions i Suggeriments.**

El sistema informàtic que suporta la gestió dels suggeriments, queixes i reclamacions, així com el registre d'entrada i eixida dels seus documents, haurà d'estar operatiu en el termini de sis mesos a comptar des de l'entrada en vigor d'aquest Reglament.

### **Quarta.- Règim Jurídic.**

En allò no previst en aquest Reglament caldrà ajustar-se a la Llei 30/ 1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

## **DISPOSICIONS TRANSITÒRIES**

### **Única. – Tramitació de reclamacions, queixes i suggeriments.**

Mentre que no es resolga el que disposen les disposicions addicionals anteriors, la tramitació de les reclamacions, queixes o suggeriments es durà a terme en la mateixa Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.

## **DISPOSICIÓ FINAL**

### **Única. Comunicació, publicació i entrada en vigor.**

1. De conformitat amb el que disposen els articles 56.1, 65.2 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, la publicació i entrada en vigor del

Reglament es produirà de la següent forma.

a) L'acord d'aprovació definitiva del present Reglament es comunicarà a l'Administració de l'Estat i de la Generalitat.

b) Una vegada transcorregut el termini de quinze dies des de la recepció de la comunicació, l'Acord i el Reglament es publicaran en el Butlletí Oficial de la Província.

c) El Reglament entrarà en vigor l'endemà de la seua completa publicació en el Butlletí Oficial de la Província.

2. L'acord d'aprovació definitiva i el Reglament es publicaran a més en el "Butlletí Informatiu Municipal de l'Ajuntament de Castelló de la Plana".

Contra l'esmentat text, es podrà interposar, davant de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, dins del termini de dos mesos comptats a partir del dia següent al de la present publicació en el Butlletí Oficial de la Província, de conformitat amb el que estableixen els articles 10 b), 45 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciós Administrativa.

Castelló de la Plana, 21 d'abril de 2008.

L'Alcalde,

El Secretari General del Ple,

Ft.: Alberto Fabra Part.

Ft.: José Mateo Rodríguez.



## ANNEX I

### **CODIFICACIÓ DE LES CAUSES DE LES RECLAMACIONS O QUEIXES I LES RAONS DELS SUGGERIMENTS.**

L'estructura de codis es pot elaborar a partir dels serveis o dels processos d'un servei que constituirà el primer nivell del codi ( alfabètic), precedit de la “R” de reclamació o queixa i de la “ S” de suggeriment i seguit dels nivells relatius a la dimensió, l'atribut i les característiques ( numèric).

Per exemple: una queixa referida a una informació deficient en un tràmit del servei “A” es codificaria de la següent manera: **R/121**.

Un suggeriment referit a l'autoritarisme en el tracte en un tràmit del servei “ B” es codificaria de la següent manera: **S/B/23**

#### **DIMENSIONS.**

##### **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'interès per 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.

##### **3.- QUALITAT DELS SERVEIS.**

- 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 SERVEIS.**

#### **6.- ALTRES.**



Ajuntamentde Castelló

## IMPRÉS DE QUEIXES I RECLAMACIONS

**Lloc/mitjà de recepció queixa o reclamació:**  
 PRESENCIAL EN REGISTRES MUNICIPALS.  
 TELÈFON 010  
 TEL. 964226010 (des de fora de Castelló)  
 PER CORREU POSTAL.  
 PÀGINA WEB MUNICIPAL.

### A omplir per l'Administració:

Nú de Registre i data :

Codi de la incidència:

Incumplimiento compromiso Carta de Servicios: SI NO

**Identificació servei sobre el que recau la queixa o reclamació:**

**QUEIXA**.....

**RECLAMACIÓ** .....

(marqueu amb una X el que calga)

### Dades de la persona que presenta la queixa o reclamació:

Nom i cognoms:

DNI:

Te lèfon:

e -mail:

Domicilio (a efectos de notificación)

Municipi:

Código Postal:

### Descripció detallada del contingut de la queixa o reclamació:

**Dia:**

**Hora:**

**L loc dels fets:**

### Documents adjunts:

### Lloc, data i firma:

..... d .. 200...

(firma de l'interessat/ada)

*Importante: las quejas y/o reclamaciones formuladas en este impreso no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la norma vigente para interponerlos. Los datos de carácter personal recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad del Ayuntamiento de Castelló.*  
*Recibida la queja o reclamación la unidad responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.*  
*En caso de incumplimiento el interesado puede dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.*



Ajuntament de Castelló

## IMPRES DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Lloc/miñja recepció queixa o redacció  
PRESENCIAL EN REGISTRES MUNICIPALS  
TELÈFON 010  
TEL. 964 226 010 (des de fora de Castelló)  
PER CORREU POSTAL  
PÀGINA WEB MUNICIPAL

Per a Omplir per L'Administració:

Nº de Registre i Data :

Caràcter d'urgència

Incompliment de promissió Carta de Serveis SI NO

Identificació del servei sobre el qual recau la queixa o redacció:

QUEIXA .....

RECLAMACIÓ .....

(marcar amb una X el que correspongui)

Dades de la persona que presenta la queixa o redacció:

Nom i Cognoms:

DNI:

Telèfon

email:

Domicili (a efectes de notificació):

Municipi

Codi Postal:

Descripció detallada del contingut de la queixa o redacció:

Dia:

Hora:

Lloc dels fets:

Documents adjunts:

Lloc, data i signatura:

..... de ..... de ..... 20....

(signatura de la persona interessada)

*Important: és suggerimets formular la queixa o redacció en capçalera que inclou el títol de recursos administratius municipal i en el cas de no estar inscrita en el registre municipal per a internet. Les dades de caràcter personal recollides mitjançant aquest formulari no són tractades de forma confidencial i podran ser registrades si és el cas, en fitxers informàtics de titularitat del/ajuntament de Castelló.*

*La vegeu detallada de suggeriments i informació referent a la persona interessada a les situacions realitzades en el termini de 20 dies hàbils. En cas d'incompliment la persona interessada pot dirigir-se als Comissió Especial de Suggeriments i Redaccions.*



Ajuntament de Castelló

## IMPRESO DE SUGERENCIAS

Lugar/mediorecepciónqueja oredanación  
 PRESENCIALENREGISTROS MUNICIPALES  
 TELEFONO010  
 TFNO96428010(desdefuera deCastelló)  
 PORCORREOPOSTAL  
 PÁGINAWEBMUNICIPAL

A rellenar por la Administración :

Nº de RegistroyFecha :

Identificación servicio sobre el querecae  
lasugerencia:

Código de lasugerencia

Estándaración con compromiso CatadeServicios \$ NO

### Datos de la persona que presenta la sugerencia:

Nombrey Apellidos

DNI:

Teléfono

email:

Domicilio(a efectos de notificación):

Municipio:

Código Postal:

Descripción detallada del contenido de la sugerencia

### Documentos adjuntos:

Lugar, fecha y firma:

En..... A..... De..... 200..  
(firmade interesado)

*Importante: Las sugerencias formuladas en este Impreso no tendrán ningun tipo de calificación, de requisitos administrativos, ni penalización o plazos de atención en el área de gestión para el personal. Los datos de carácter personal recogidos en este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados de titularidad del Ayuntamiento de Castellón.  
 Responsable de la sugerencia: el interesado firmante de la instancia de las actuaciones realizadas, en el plazo de 20 días hábiles.  
 En caso de no cumplimiento de la instancia puede dirigirse al Comité de Sugerencias y Relaciones.*



Ajuntament de Castelló

## IMPRES DE SUGGERIMENTS

**Lloc / mitjà recepció suggeriment:**

PRESENCIAL EN REGISTRES MUNICIPALS  
TELÈFON 010  
TEL. 964226010 (des de fora de Castelló)  
PER CORREU POSTAL  
PÀGINA WEB MUNICIPAL

**Per a omplir per l'Administració :**

**Nº de Registre i Data :**

**Identificació servei sobre el qual recau el suggeriment:**

**Codi del suggeriment:**

Està relacionat amb el compromís Catada de Serveis SI NO

**Dades de la persona que presenta el suggeriment:**

Nom i Cognoms:

DNI:

Telèfon:

email:

Domicili (aefedesde notificació):

Municipi:

Codi Postal:

**Descripció detallada del contingut del suggeriment:**

**Documents adjunts:**

**Lloc, data i signatura:**

..... de/d ..... 20....

(Signatura de la persona interessada)

*Important: els suggeriments formulats en aquest impressió no doten en cap cas i a qualsevol tipus de recurs administratiu, ni paletza en dret ni en benefici de cap tipus, ni en cap cas, per a l'interposició. Les dades de contacte personal recollides mitjançant aquest formulari així com les dades de forma confidencial podran ser registrades si és cas, en fitxers automatitzats de titularitat del/ajuntament de Castelló.  
L'adreçador del/ suggeriment la unitat responsable de les actuacions i/o informació a les persones interessades de les actuacions realitzades en el termini de 20 dies hàbils.  
En cas d'incompliment i a persona interessada podi dirigir-se als Comissió Especial de Suggeriments i Peticións.*