



# ORDENANZA GENERAL SOBRE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS E INICIATIVAS

APROBACIÓN INICIAL: PLENO 15 DE MARZO DE 2004.

PUBLICACIÓN BOCM: 26/03/2004.

FIN PLAZO EXPOSICIÓN PÚBLICA: 04/05/2004.

PUBLICACIÓN TEXTO EN EL B.O.C.M. Nº 118 DE 19/05/2004

Los ciudadanos y ciudadanas de nuestra ciudad, individualmente o a través de sus asociaciones, tienen derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Coslada, incluidas las provocadas por informaciones incorrectas, desconsideración en el trato, demoras innecesarias o cualquier otra anomalía detectada en el funcionamiento de los mismos. Asimismo, pueden sugerir cuestiones relativas a la modificación, creación, ampliación o mejora de los servicios y actividades desarrollados por el Ayuntamiento. También pueden plantear iniciativas comunitarias que pretendan mejorar aspectos concretos de la ciudad y ser realizadas desde el tejido social.

## Artículo 1. Definición y objeto.

La presente normativa responde a la necesidad de arbitrar un procedimiento para responder las quejas, reclamaciones, sugerencias y/o iniciativas que pueda presentar la ciudadanía, asegurando el control y el seguimiento de las mismas como forma más eficaz de garantizar su contestación.

A tal efecto tendrá la consideración de Reclamación la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano con condición de interesado para satisfacer una o varias pretensiones con fundamento en un derecho subjetivo o un interés legítimo y que no originen expediente administrativo. Tendrá la consideración de Queja la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que se observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas y otros servicios que pueda prestar el Municipio. Tendrá consideración de sugerencia la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, de forma individual o colectiva, para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que se consideren innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración Municipal. Tendrá consideración de Iniciativa Ciudadana aquella solicitud al Ayuntamiento de un grupo de ciudadanos para llevar a cabo una determinada actividad de competencia municipal de interés público, a cuyo fin aportan medios, bienes o trabajo personal. La Iniciativa Ciudadana estará regulada por el Reglamento Municipal de Participación Ciudadana.

## **Artículo 2. Gestión.**

El Ayuntamiento de Coslada se dota de un Servicio de Atención Ciudadana (S.A.C.) que será el responsable de la gestión de todo el proceso y de cumplimentar el Libro que Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, que se establece en formato electrónico y se pone a disposición de los ciudadanos, estableciendo un sistema de gestión automatizado que facilite su control y transparencia.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, el Ayuntamiento garantizará la existencia de los impresos normalizados para la presentación de quejas, sugerencias e iniciativas en todos los edificios municipales en los que exista una atención directa al ciudadano. Estos impresos se situarán en lugares bien visibles e irán acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.

## **Artículo 3. Forma de presentación .**

Con carácter general, se utilizará el impreso oficial de quejas, reclamaciones y sugerencias, que deberá ser rellenado en todos sus campos y firmado. Este impreso estará numerado para el correcto seguimiento de su tramitación.

No obstante, los ciudadanos podrán presentar sus quejas reclamaciones, sugerencias e iniciativas en cualquier otro soporte de papel. Se admitirán igualmente las quejas y sugerencias presentadas por correo, fax, correo electrónico o a través de Internet siempre que en ellas se acredite la identidad y la voluntad del interesado.

Todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público tendrán la obligación de recoger las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

La persona que reciba la queja o sugerencia devolverá al ciudadano la copia, sellada y firmada -dejando siempre constancia de la fecha y de su nombre, apellidos y puesto de trabajo- y se asegurará que el original es remitido de forma inmediata al SAC.

## **Artículo 4. Lugar de presentación .**

Se podrá presentar quejas, sugerencias e iniciativas en cualquier dependencia municipal en que se atiende al público. Asimismo, cualquier ciudadano podrá ejercitar este derecho en los locales de asociaciones ciudadanas que estén reconocidas por el Ayuntamiento de Coslada como "Oficina Ciudadana de Quejas, Sugerencias e Iniciativas (O.Q.S.I.)", en las condiciones que estipule el Reglamento Municipal de Participación Ciudadana.

## **Artículo 5. Requisitos mínimos para su admisión.**

Para que la queja o sugerencia se tramite, los ciudadanos deberán manifestar su nombre, apellidos, DNI y dirección completa, además de la descripción de la queja, reclamación o sugerencia. En el caso de las quejas transmitidas a través de internet, se considerará válida la identificación aportada por los sistemas de "carné ciudadano" que el Ayuntamiento tenga aprobados en ese momento y que permitan identificar al solicitante y su voluntad.

## **Artículo 6. Tramitación y plazos de contestación.**

- Toda queja, reclamación o sugerencia recibida por cualquier trabajador municipal, en mano, por fax o correo electrónico, e independientemente del impreso en que se presente, será remitida de forma inmediata al SAC.
- La recepción de una queja o sugerencia en una Oficina Ciudadana de Quejas, Sugerencias e Iniciativas gestionada por una asociación ciudadana, será comunicada de forma inmediata al SAC, para que éste la retire de la O.Q.S.I. en el siguiente día hábil a su presentación.
- Cuando una queja presentada por escrito no se haya cumplimentado en el impreso oficial, el SAC valorará si constituye una queja o pudiera tratarse de una reclamación en vía administrativa. Si considerase que se trata de una reclamación, la registrará en el Libro General del Registro de Entrada y la enviará a la unidad correspondiente para su trámite, desestimándola como queja.
- Los informadores del SAC, grabarán en la aplicación informática desarrollada al respecto las quejas y sugerencias y las remitirán a las Unidades Administrativas de las distintas Delegaciones. Comunicarán por escrito o por correo electrónico al ciudadano el paso a trámite de su queja y la Unidad a la que se remite.
- Las Unidades Administrativas enviarán las quejas y sugerencias a los técnicos o responsables municipales a quienes corresponda elaborar la respuesta.
- Los técnicos y/o responsables municipales a los que se encargue la respuesta a una queja o sugerencia, estudiarán la misma, y responderán al ciudadano, por escrito, (bien por vía postal, bien por correo electrónico). Será responsabilidad de la Servicio de Atención Ciudadana supervisar y comprobar el cumplimiento de los plazos establecidos, así como la grabación en la aplicación que gestiona el Libro de Quejas y Sugerencias de los datos relativos a la respuesta al ciudadano.
- Si en un plazo de 15 días, contados desde la inclusión en el Libro de la queja o sugerencia, no se hubiera contestado al ciudadano, el SAC remitirá un aviso al Concejal-Delegado correspondiente.
- Si en los 7 días siguientes a dicho aviso siguiera sin responderse al ciudadano, el SAC remitirá otro aviso a Alcaldía.

## **Artículo 7. Responsabilidades de gestión interna.**

Todos los servicios municipales están obligados a contestar las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con su actividad en los plazos y con las condiciones establecidas en esta normativa.

El SAC será responsable de la gestión general de todo el proceso, del mantenimiento de la base de datos que configura el Libro de Quejas, reclamaciones y Sugerencias, de su traslado a las unidades afectadas, de la información al ciudadano del estado de tramitación de su queja o sugerencia, de grabación en la aplicación informática de la respuesta dada y los plazos en que se hace y de la elaboración de las estadísticas anuales.

La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Políticas de Calidad se responsabilizará de la existencia de los impresos para presentación de quejas y sugerencias, de facilitar y difundir las Cartas de Servicios que establezcan los compromisos municipales y de

poner en marcha los mecanismos definidos para elevar a las instancias pertinentes las propuestas de mejora que pudieran desprenderse del estudio y análisis de las quejas y sugerencias.

Las Unidades Administrativas de las diferentes áreas se responsabilizarán de la gestión específica de las quejas que les afecten, de supervisar el cumplimiento de los plazos y requisitos para su contestación, y de la remisión al SAC de los datos con que se responde al ciudadano, entre los que deberán figurar, como mínimo, la fecha y la forma de contestación y un resumen de la respuesta ofrecida.

#### **Artículo 8. Publicidad.**

El Ayuntamiento publicará anualmente un tratamiento estadístico de las quejas, reclamaciones y sugerencias, que incluirá el número de quejas y sugerencias recibidas, los temas a los que se refieran éstas y los plazos en los que hayan sido contestadas.

#### **Artículo 9. Efectos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.**

Lo manifestado por los ciudadanos en los impresos de quejas, reclamaciones y sugerencias nunca tendrá el carácter de reclamación en vía administrativa, ni paralizará los plazos establecidos por la normativa vigente, y en tal sentido se advertirá a los ciudadanos en los impresos facilitados y en las comunicaciones de admisión a trámite.

Las quejas presentadas no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

#### **Disposición final. -**

De conformidad con lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la presente ordenanza entrará en vigor una vez se haya publicado su texto en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65 del mismo texto legal.