



ANUNCIO

Aprobado inicialmente la Ordenanza de Quejas y Sugerencias , mediante acuerdo plenario de 27 de noviembre de 2006, y en ausencia de reclamaciones la aprobación inicial ha devenido en definitiva, conforme se establece en el art. 49, de la Ley 7/85, de 2 de abril , se hace público el texto integro de dicha Ordenanza:

ORDENANZA GENERAL, SOBRE PRESENTACION Y TRAMITACION DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS.-

Exposición de Motivos.-

En el marco normativo de los derechos de los ciudadanos consagrados en el artículo 35, a)- b) y g) de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/99 y su desarrollo producido por el Real Decreto 208/96 de 9 de Febrero que regula los servicios de Información y Atención al Ciudadano y R.D. 951/05, de 29 de julio y de acuerdo con los principios contemplados en el artículo 3 de la misma Ley , es necesario definir un sistema organizatorio que nos permita establecer un procedimiento para atender y orientar a nuestros Ciudadanos, que con sus quejas y sugerencias nos formulan demandas de actuación, lo que nos permite extraer conclusiones, y contribuir con su aportación a mejorar la calidad de prestación de servicios que desde el Ayuntamiento se facilitan.

Respondiendo a la anterior premisa, con la presente ordenanza se pretende construir un marco jurídico adecuado a los objetivos que se persiguen, favoreciendo las condiciones, mecanismos y espacios para el ejercicio efectivo de un control eficaz de la Administración Municipal al servicio del ciudadano/a.

Los ciudadanos y ciudadanas de Xirivella, individualmente o a través de sus asociaciones, tienen derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Xirivella, 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 desarrolladas por el Ayuntamiento.

También se configuran como derechos de los ciudadanos, no sólo el de formular sugerencias, quejas o reclamaciones, sino también el importante derecho a obtener respuesta respecto a ellas, así como de ser informados del estado de su tramitación.

Artículo 1º.- Definición y objeto de la Ordenanza

La presente Ordenanza tiene por objeto la regulación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento del Ayuntamiento de Xirivella, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de calidad de los servicios públicos, estableciendo a tal efecto los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

a) 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.

b) 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 en los servicios que pueda prestar el Municipio, que suponga falta de calidad en el servicio prestado.

1.- La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

2.- Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

3.- No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente Ordenanza, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes.

4.- Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

c) Tendrá la 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 considere innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Xirivella.

Artículo 2º.- Gestión

El Ayuntamiento de Xirivella está dotado con un Servicio de Atención Ciudadana (Gabinete de Información) que será el responsable de la gestión de todo el proceso y de cumplimentar el Libro de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, que se establece en soporte informático 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, reclamaciones y sugerencias en todos los edificios municipales en los que exista una atención directa al ciudadano. Estos impresos se situarán en lugares bien visibles, asimismo estarán disponibles en la página web del Ayuntamiento y se incorpora como [Anexo](#) a la presente Ordenanza.

Artículo 3º.- 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 codificado para el correcto seguimiento de su tramitación.

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

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 sea remitido de forma inmediata al Gabinete de Información.

Artículo 4º.- Lugar de presentación

Se podrán presentar en cualquier dependencia municipal que se atienda al público, así como en las oficinas de atención y registro del Barrio de la Luz y Barrio de San Ramón.

Artículo 5º.- Requisitos mínimos para su admisión

Para proceder a la correcta tramitación, los ciudadanos deberán indicar su nombre, apellidos, DNI (ó cualquier otro documento identificativo como pasaporte, documento de residencia etc.) y dirección completa así como la descripción de la queja, reclamación o sugerencia.

Artículo 6º.- Tramitación y plazos de contestación.



AJUNTAMENT DE XIRIVELLA

Àrea de Secretaria
Servei de Contractació i Règim Jurídic
Negociat d'Actes

Pl. de la Concòrdia, 6
46950 Xirivella
Tel. (96) 313 50 50
Fax (96) 370 31 79
xirajuntament@infoville.net

Toda queja, reclamación o sugerencia recibida por cualquier trabajador municipal, en mano, por fax, correo electrónico etc., e independientemente del impreso en que se presente, será remitida de forma inmediata al Gabinete de Información.

- Cuando una queja presentada por escrito no se haya cumplimentado en el impreso normalizado, el Gabinete de Información valorará si constituye una queja o pudiera tratarse de una reclamación en vía administrativa. Si considerase que se trata de una reclamación, se registrará en el Registro General de Entrada y la enviará al negociado correspondiente para su trámite, desestimándola como queja.

- Los informadores del Gabinete de Información, grabarán en la aplicación informática desarrollada al respecto las quejas y sugerencias y las remitirán a las Unidades Administrativas de las distintas Áreas Municipales. 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 encomiende la respuesta a una queja o sugerencia, estudiarán la misma, y responderán al ciudadano, por escrito, o bien por correo electrónico, si ésta última ha sido su opción para recibir contestación. Será responsabilidad del Gabinete de Información 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 Gabinete de Información remitirá un aviso al Concejal-Delegado correspondiente.

- Si en los 7 días siguientes a dicho aviso siguiera sin responderse al ciudadano, el Gabinete de Información remitirá otro aviso a la Alcaldía.

Artículo 7º.- 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 Gabinete de Información será el 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 de los plazos en que se hace, así como de la elaboración de las estadísticas anuales.

El Comité de Dirección pondrá en marcha los mecanismos correspondientes 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 Gabinete de Información 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 8º.- 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 9º.- 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 Provincia de Valencia, y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65 del mismo texto legal.

Xirivella 20 de Noviembre de 2006
EL ALCALDE-PRESIDENTE