



**ORDENANÇA GENERAL SOBRE
PRESENTACIÓ I TRAMITACIÓ DE
QUEIXES, RECLAMACIONS I
SUGGERIMENTS**

Exposició de motius

En el marc normatiu dels drets dels ciutadans consagrats en l'article 35, a)- b) i g) de la Llei 30/92, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, modificada per la Llei 4/99, i el seu desplegament, produït pel Reial Decret 208/96, de 9 de febrer, que regula els serveis d'informació i atenció al ciutadà, cal definir un sistema organitzatiu que ens permeta establir un procediment per atendre i orientar els nostres ciutadans, que amb les seues queixes i suggeriments ens formulen demandes d'actuació, la qual cosa ens permetrà extraure conclusions i contribuir, amb la seua aportació, a millorar la qualitat de prestació dels serveis que des de l'Ajuntament es faciliten.

Tot responnent l'anterior premissa, amb la present ordenança es pretén construir un marc jurídic adequat als objectius que es persegueixen i afavorir les condicions, els mecanismes i els espais per a l'exercici efectiu d'un control eficaç de l'administració municipal al servei del ciutadà.

Els ciutadans i les ciutadanes de Xirivella, individualment o a través de les seues associacions, tenen dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments sobre els serveis prestats per l'Ajuntament de Xirivella, incloses les provocades per informacions incorrectes, desconsideració en el tracte, demores innecessàries o qualsevol altra anomalia detectada en el funcionament d'estos. Així mateix, poden sorgir-hi qüestions relatives a la modificació, creació, ampliació o millora dels serveis i les activitats desenvolupades per l'Ajuntament.

També es configuren com a drets dels ciutadans,

**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, 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



no només formular suggeriments, queixes o reclamacions, sinó també l'important dret a obtindre resposta respecte d'elles, així com ser informats de l'estat de la seua tramitació.

Article 1r.- Definició i objecte de l'Ordenança.

La present Ordenança té per objecte la regulació de les queixes i suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament de l'Ajuntament de Xirivella, per tal d'atendre-les adequadament i extraure'n oportunitats de millora contínua de qualitat dels serveis públics, establint, amb este efecte, els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten el compliment eficaç d'este objectiu.

A l'efecte, tindrà la consideració de **Reclamació** la facultat pública que pot exercir qualsevol ciutadà amb condició d'interessat per satisfer una o més pretensions amb fonament en un dret subjectiu o un interès legítim i que no originen expedient administratiu.

b) Tindrà la consideració de **Queixa** la facultat pública que pot ser exercida per qualsevol ciutadà, independentment de la seua consideració d'interessat davant de qualsevol retard, desatenció o qualsevol altre tipus d'actuació irregular que s'observe en el funcionament de les dependències administratives i en els serveis que puga prestar el municipi, que supose falta de qualitat en el servei prestat.

1.- La formulació d'una queixa no impedis ni condiciona l'exercici de les reclamacions, els drets o les accions de caràcter administratiu o judicial que puguen correspondre al ciutadà, ni suposarà, per tant, la paralització dels terminis per a interposar-les.

2.- Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no cabrà cap recurs, sense

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



perjudici que els motius de la queixa es puguen tornar a exposar en els possibles recursos que es puguen interposar en el procediment administratiu amb què tenen relació.

3.- No tenen la consideració de queixes a l'efecte de la present Ordenança, les denúncies que puguen presentar els ciutadans quan posen de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat, que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de l'administració, les quals donaran lloc a les investigacions i les actuacions corresponents.

4.- Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als recursos i les reclamacions esmentats en la normativa vigent. Tampoc no tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.

c) Tindrà la consideració de **Suggeriment** la facultat pública que pot ser exercida per qualsevol ciutadà, de forma individual o col·lectiva, per millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar els tràmits o suprimir els que considere innecessaris o qualsevol altra mesura que supose més grau de satisfacció dels ciutadans en les seues relacions amb l'Ajuntament de Xirivella.

Article 2n.- Gestió

L'Ajuntament de Xirivella està dotat d'un Servei d'Atenció Ciutadana (Gabinet d'Informació) que serà el responsable de la gestió de tot el procés de formalitzar el Llibre de Queixes, Reclamacions i Suggeriments que s'establix, en suport informàtic, i es posa a disposició de tots els ciutadans alhora que s'hi estableix un sistema de gestió automatitzat que

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



en facilite el control i la transparència.

Per facilitar l'exercici d'este dret, l'Ajuntament garantirà l'existència dels impresos normalitzats per a la presentació de queixes, reclamacions i suggeriments a tots els edificis municipals en què existisca una atenció directa al ciutadà. Estos impresos se situaran en llocs ben visibles; així mateix, estaran disponibles en la pàgina web de l'Ajuntament i s'incorpora com a annex a la present Ordenança.

Article 3r.- Forma de presentació

Amb caràcter general s'utilitzarà l'imprés oficial de queixes, reclamacions i suggeriments, que haurà de ser emplenat en tots els camps i firmat. Este imprés serà codificat per al correcte seguiment de la tramitació.

No obstant això, els ciutadans podran presentar les seues queixes, reclamacions i suggeriments en qualsevol suport de paper. S'admetran, igualment, les presentades per correu, fax, correu electrònic o a través d'internet (pàgina web municipal) sempre que s'hi acrediten la identitat i la voluntat de l'interessat.

La persona que reba la queixa o el suggeriment tornarà al ciutadà la còpia, segellada i firmada, i deixarà sempre constància de la data i del seu nom, cognoms i lloc de treball, i s'assegurarà que l'original es remeta, de forma immediata, al Gabinet d'Informació.

Article 4t.- Lloc de presentació

Es podran presentar en qualsevol dependència municipal en què s'atenga al públic, així com en les oficines d'atenció i registre del barri de la Llum i del barri de Sant Ramon.

Article 5é. Requisits mínims per a l'admissió.

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



Per procedir a la correcta tramitació, els ciutadans hauran d'indicar el seu nom, cognoms, DNI (o qualsevol altre document identificatiu com ara passaport, document de residència, etc.) i adreça completa, així com la descripció de la queixa, de la reclamació o del suggeriment.

Article 6é.- Tramitació i terminis de resposta.

Tota queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol treballador municipal en mà, per fax, correu electrònic, etc., i independentment de l'imprés en què es presente, es remetrà de forma immediata al Gabinet d'Informació.

- Quan una queixa presentada per escrit no s'haja emplenat en l'imprés normalitzat, el Gabinet d'Informació valorarà si constitueix una queixa o pot tractar-se d'una reclamació en via administrativa. Si considera que es tracta d'una reclamació, es registrarà en el Registre General d'Entrada i l'enviarà al negociat corresponent perquè la tramite i la desestimarà com a queixa.

- Els informadors del Gabinet d'informació gravaran en l'aplicació informàtica desenvolupada pel que fa al cas, les queixes i els suggeriments i els remetran a les unitats administratives de les distintes àrees municipals. Comunicaran per escrit o per correu electrònic al ciutadà el pas a tràmit de la seua queixa i la unitat a què es remet.

- Les unitats administratives enviaran les queixes i els suggeriments als tècnics o responsables municipals a qui corresponga elaborar-ne la resposta.

- Els tècnics i/o responsables municipals a qui s'encomane la resposta a una queixa, l'estudiaran i respondran al ciutadà per escrit o per correu electrònic si esta última ha sigut la seua opció per a rebre resposta. Serà

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.

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



responsabilitat del Gabinet d'Informació supervisar i comprovar el compliment dels terminis establits i la gravació en l'aplicació que gestiona el Llibre de Queixes i Suggeriments de les dades relatives a la resposta al ciutadà.

- Si en un termini de 15 dies comptats des de la inclusió en el Llibre de la Queixa o Suggeriment no s'ha respost al ciutadà, el Gabinet d'Informació remetrà un avís al regidor delegat corresponent.

- Si en els 7 dies següents a este avís continua sense respondre's al ciutadà, el Gabinet d'Informació remetrà un altre avís a l'Alcaldia.

Article 7é.- Responsabilitats de gestió interna.

Tots els serveis municipals estan obligats a respondre les queixes, les reclamacions i els suggeriments relacionats amb la seua activitat, en els terminis i amb les condicions establides en esta normativa.

El Gabinet d'Informació serà el responsable de la gestió general de tot el procés, del manteniment de la base de dades que configura el Llibre de Queixes, Reclamacions i Suggeriments, del seu trasllat a les unitats afectades, de la informació al ciutadà de l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment, de gravació en l'aplicació informàtica de la resposta donada i dels terminis en què es fa, així com de l'elaboració de les estadístiques anuals.

El Comitè de Direcció posarà en marxa els mecanismes corresponents per a elevar a les instàncies pertinents les propostes de millora que puguen desprendre's de l'estudi i anàlisi de les queixes i dels suggeriments.

Les unitats administratives de les diferents àrees es reponsabilitzaran de la gestió específica de les queixes que les afecten, de supervisar el

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



compliment dels terminis i requisits per a la seua resposta i de la remissió al Gabinet d'Informació de les dades amb què es respon al ciutadà, entre els quals hauran de figurar, com a mínim, la data i la forma de resposta i un resum de la resposta oferida.

Article 8é.- Publicitat

L'Ajuntament publicarà anualment un tractament estadístic de les queixes, reclamacions i suggeriments que inclourà el nombre de queixes i suggeriments rebuts, els temes a què es referisquen i els terminis en què s'hagen respost.

Article 9é.- Efectes de les queixes, de les reclamacions i dels suggeriments.

El que manifesten els ciutadans en els impresos de queixes, reclamacions i suggeriments, mai no tindrà el caràcter de reclamació en via administrativa ni paralitzarà els terminis establits per la normativa vigent i, en este sentit, s'advertirà els ciutadans en els impresos facilitats i en les comunicacions d'admissió a tràmit.

Les queixes presentades no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercitar els que hi figuren com a interessats.

Disposició final

De conformitat amb el que preveu l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, la present Ordenança entrarà en vigor després que se'n publique el text en el Butlletí Oficial de la Província de València i que transcorrega el termini previst en l'article 65 del mateix text legal.

Xirivella, 20 de novembre de 2006
L'ALCALDE PRESIDENT

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