

REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA  
LAS RECLAMACIONES O QUEJAS Y  
SUGERENCIAS DE LOS SERVICIOS EN EL  
ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL  
AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA  
PLANA.

## ANUNCIO

El Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión de 24 de enero de 2008, aprobó inicialmente el Reglamento por el que se regula las reclamaciones o quejas y sugerencias de los servicios en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana. Sometido a información pública, en el tablón de anuncios de este Ayuntamiento y en el Boletín Oficial de la Provincia de Castelló nº 18 de 7 de febrero de 2008, y no habiéndose formulado alegaciones o sugerencias, se elevó a definitivo el acuerdo hasta entonces provisional por Decreto de la Alcaldía-Presidencia, de día 18 de marzo de 2008.

En cumplimiento del artículo 56.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se ha dado cuenta al Subdelegado de Gobierno de Castellón y a la Consellería de Presidencia de la Generalitat Valenciana, mediante comunicaciones que tuvieron entrada en ambas administraciones, el 28 de marzo de 2008, sin que se haya presentado solicitud de ampliación de información, ni requerimiento alguno por dichas administraciones.

En cumplimiento del citado Decreto de la Alcaldía-Presidencia y a los efectos de general conocimiento y de su entrada en vigor, según lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se publica la parte Dispositiva del Acuerdo del Pleno de fecha 24 de enero de 2008 elevado a definitivo y el texto íntegro del mismo:

“1º.- Aprobar inicialmente el Reglamento por el que se regulan las reclamaciones o quejas y sugerencias de los servicios en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

2º.- Exponerlo al público durante el plazo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias.

3º.- Entenderlo definitivamente aprobado si, durante dicho plazo, no se presentaren reclamaciones ni sugerencias, procediéndose, previo decreto de la Alcaldía, a comunicar a las Administraciones del Estado y de la Generalidad este acuerdo y el Texto del Reglamento que se aprueba y a publicarlo para su entrada en vigor, tal como establece su disposición final”.

**REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA LAS RECLAMACIONES O QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS SERVICIOS EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA PLANA.**

### **-ÍNDICE-**

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

## **TÍTULO PRELIMINAR.- DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.-** Objeto.

**Artículo 2.-** Ámbito de aplicación.

**Artículo 3.-** Definiciones.

## **TÍTULO I.- UNIDAD DE GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y PRESENTACIÓN DE LAS MISMAS.**

**Artículo 4.-** Unidad de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias.

**Artículo 5.-** Forma y lugares de presentación de las reclamaciones, quejas y sugerencias.

**Artículo 6.-** Datos a facilitar por el interesado.

## **TITULO II.- PROCEDIMIENTO.**

**Artículo 7.-** Tramitación.

**Artículo 8.-** Acumulación de expedientes.

**Artículo 9.-** Resolución y plazo de respuesta.

**Artículo 10.-** Efectos.

**Artículo 11.-** Desistimiento del procedimiento.

**Artículo 12.-** Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las reclamaciones o quejas y sugerencias.

## **TITULO III.- COLABORACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.**

**Artículo 13.-** Órgano responsable de la respuesta.

**Artículo 14.-** Del deber de colaboración de los órganos de gobierno y administración Municipal.

**Artículo 15.-** Información al ciudadano y quejas por incumplimiento del deber de respuesta o disconformidad de la contestación recibida.

**Artículo 16.-** Mejora continua.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

Primera. - **Creación de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias.**

Segunda. - **Comunicación Interna.**

Tercera. - **Registro Especial de Reclamaciones y Sugerencias.**

Cuarta.- **Régimen Jurídico.**

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**Única.-** Tramitación de las Reclamaciones, Quejas y Sugerencias

## DISPOSICIÓN FINAL

**Única.** Comunicación, publicación y entrada en vigor.

## ANEXOS

1. Codificación de las causas de las Quejas o Reclamaciones y las razones de las Sugerencias.
2. **Impreso de Quejas y Reclamaciones ( valenciano/ castellano).**
3. Impreso de Sugerencias ( valenciano/ castellano).

# **REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA LAS RECLAMACIONES O QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS SERVICIOS EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA PLANA.**

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **-I-**

Una de las novedades introducidas en el régimen organizativo y participativo de las grandes ciudades por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, es la creación de un órgano para la participación de los vecinos y la defensa de sus derechos denominado Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Tal órgano con carácter de Comisión especial permanente tiene como misión la supervisión de la actividad municipal informando de las quejas, deficiencias y sugerencias que se formulen, cuyas bases están reguladas a través de un único artículo: el 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local de acuerdo con la redacción dada por la citada Ley de Reforma al que se le da el título de “*defensa de los derechos de los vecinos*”.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana se incorporó al régimen de organización de los municipios de gran población, regulado en el Título X de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, tras la entrada en vigor de la Ley 12/ 2005, de 22 de diciembre, de la Generalitat Valenciana por la que se otorga a la administración del municipio de Castellón de la Plana, del Régimen de organización de Municipio de Gran Población y el Reglamento Orgánico del Pleno y sus Comisiones de este Ayuntamiento aprobado por acuerdo del Pleno, de fecha 21 de diciembre de 2006, en el Capítulo VI de la Sección 2ª del Título VII regula la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

### **-II-**

Además, el servicio al ciudadano es el fundamento de una Administración Municipal que hace efectivo los principios de eficiencia, confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa que ha de inspirar la actuación de la Administración en sus relaciones con los usuarios de los servicio. Principios generales que debe presidir el funcionamiento de las Administraciones Públicas, entre ellas la Administración Local consagrado en el artículo 103.1 de nuestra Constitución y desarrollados en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 6.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que constituyen una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos y por ende, el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a los mismos.

### -III-

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana ha asumido la modernización y racionalización de su organización con la aprobación por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, de fecha 26 de octubre de 2006, el Plan Marco de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales.

En el Plan Marco, la Línea Estratégica número 5 denominada “ La Excelencia en los Servicios Municipales: Compromisos de Calidad,” figuran las Cartas de Servicios, como una de las medidas a implantar, como compromisos adquiridos con los ciudadanos de prestar los servicios con unos determinados niveles de calidad, sobre la base de unos objetivos marcados y unos indicadores que reflejen su grado de cumplimiento, teniendo siempre como elemento de referencia las expectativas que tienen los ciudadanos respecto de los servicios ofrecidos, valorando su eficacia, de modo que el acceso al sistema de reclamaciones o quejas y sugerencias forma parte de la estructura de las Cartas de Servicios.

Por Decreto de la Alcaldía, de fecha 29 de enero de 2007, se acordó implantar como sistema de gestión para la mejora de la calidad en la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, el Sistema de Cartas de Servicios.

Desde esta perspectiva las sugerencias y reclamaciones o quejas van unidas indisolublemente a los programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionando a los poderes públicos un mecanismo muy útil para conocer la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios que la Administración ofrece a la sociedad.

Por ello lejos de ser una molestia o “llamada de atención”, que se acoge con desagrado, una reclamación o queja es siempre una oportunidad de mejora, ésta es la concepción que debe de tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Una queja va a ser siempre valiosa porque da una información de primera mano sobre cómo es percibida por los ciudadanos la calidad de los servicios. Además una queja siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por el Ayuntamiento para reflexionar y adaptar sus servicios a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Para asegurar la efectividad de las funciones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, y la ejecución del Plan Marco de Modernización de la Calidad y Servicios Municipales es necesario disponer de un sistema que regule tanto el procedimiento administrativo para la resolución de las reclamaciones o quejas y sugerencias como también la actividad de análisis y puesta en marcha de los programas de mejora que deban acometerse.

Por lo expuesto y en uso de las potestades reglamentarias y de autoorganización establecida en los artículos 4.1 a) y 123. 1 d) de la Ley 7/ 1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local se dicta el presente reglamento cuyo objeto es la regulación de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los servicios en el ámbito de la Administración y Organización de este Ayuntamiento.

El presente reglamento tiene quince artículos y se ha estructurado en un Título Preliminar, tres Títulos, cuatro Disposiciones Adicionales, una Disposición Transitoria y una Disposición Final.

## **TITULO PRELIMINAR**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1.- *Objeto.***

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de las reclamaciones o quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que presta, estableciéndose los sistemas de recepción, tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

#### **Artículo 2.- *Ámbito de aplicación.***

1. El Reglamento será de aplicación directa a la actividad del conjunto de órganos y unidades de la Administración del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos.

2. Asimismo, también serán admitidas las reclamaciones o quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que el Ayuntamiento haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa, o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

#### **Artículo 3.- *Definiciones.***

De acuerdo con lo establecido en el artículo 115 del Reglamento Orgánico del Pleno y sus Comisiones:

1. Se considerará sugerencia, cualquier propuesta formulada por los ciudadanos destinada a mejorar la prestación o la calidad de un servicio de competencia municipal o de las entidades dependientes del Ayuntamiento, ya sea en el ámbito organizativo o funcional, y que pueda contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con Administración Municipal.

2. Se considerarán reclamaciones o quejas aquellas informaciones que presenten los interesados para poner en conocimiento del Ayuntamiento un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales y tengan por objeto la corrección de las mismas, en

especial, sobre la tardanza, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de actuaciones que observen en el funcionamiento de los servicios municipales.

3. No se incluirán en este concepto.

- a) Las sugerencias, reclamaciones o quejas que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de competencia municipal.
- b) Las peticiones que en el marco de las distintas opciones políticas que puedan ejercer los ciudadanos pretendan reformar el sistema de funcionamiento o gestión de los servicios públicos de contenido distinto al establecido.
- c) Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo a un particular.
- d) Los recursos administrativos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.
- e) Las solicitudes de comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- f) Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
- g) Las incidencias, partes, informes actas etcétera efectuadas por los propios servicios municipales.
- h) Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.
- i) Las solicitudes de información.
- j) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
- k) Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

4. Asimismo, quedan excluidas del ámbito competencial de esta Comisión las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución en tanto no recaiga resolución expresa o presunta, o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

## **TITULO PRIMERO**

### **UNIDAD DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y PRESENTACIÓN DE LAS MISMAS.**

#### **Artículo 4.- *Unidad de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias.***

1. Se creará una unidad de apoyo administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que se denominará Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, en adelante URS, que estará adscrita a la delegación de Participación Ciudadana será el órgano competente para:

- a) Recibir, registrar en el Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones y tramitar cada queja o reclamación y sugerencia, relativa a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Castellón, una vez presentadas por los ciudadanos.
- b) Trasladar la reclamación o queja y sugerencia al órgano municipal competente para su resolución, recabando copia de la contestación al autor de la queja, reclamación o sugerencia
- c) Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- d) Remitir a al Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones copia de las sugerencias y reclamaciones o quejas que reciba, así como de la respuesta que hubiera dado a las mismas.

2. La URS deberá ubicarse en un lugar visible y accesible para todos los ciudadanos y usuarios y también para el personal municipal, estableciéndose alguna señal que la identifique y sea perfectamente comprensible, que és el lugar adecuado, para presentar una queja o sugerencia.

3. Se creará un Registro especial de Sugerencias y Reclamaciones que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución y que tendrá el carácter de registro auxiliar del registro general de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 30/ 1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **Artículo 5.- *Forma y lugares de presentación de las reclamaciones, quejas y sugerencias.***

1. Los ciudadanos, podrán presentar las reclamaciones o quejas y sugerencias a través de diversos medios, que a modo enunciativo, se indican a continuación.

a). *Medio presencial*: personándose en la URS o en cualquiera de las dependencias del Servicio de Información y Atención al Ciudadano, así como en los Registros del Ayuntamiento de Castellón.

Para facilitar su presentación, se advertirá la ciudadano mediante carteles informativos o cualquier procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas o reclamaciones y sugerencias, con la indicación que tienen a su disposición impresos tipo de quejas o reclamaciones y de sugerencias, cuyos modelos figuran en el anexo II de este Reglamento para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez en todo caso de las quejas, reclamaciones o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre que cumplan los requisitos recogidos en el artículo siguiente.

Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las URS y por el personal de las oficinas de Registro y de Información y Atención al Ciudadano en la formulación y constancia de su queja, reclamación o sugerencia. En todo caso deberá ser firmada por el ciudadano como muestra de conformidad.

Una vez cumplimentado y firmado el impreso, se entregará una copia al ciudadano y el original del impreso junto con una segunda copia, se utilizará para la tramitación del expediente y su archivo.

b) *Medios no presenciales*:

i.-Telefónico: las sugerencias y reclamaciones a través de este medio se harán llamando a los números de teléfonos que a estos efectos se señalen (número de marcación reducida 010 servicio de información al ciudadano), mediante la grabación o cumplimentación de formulario.

A estos efectos la URS grabará las llamadas transferidas por la centralita. El funcionario que reciba la llamada deberá advertir al ciudadano que su llamada va a ser grabada y que dicha grabación se ajustará a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

En el caso que la URS no disponga de medios para efectuar la grabación, la persona que atienda la llamada deberá estar instruida para solicitar del interesado los datos que permitan rellenar el impreso y extenderá una diligencia en el mismo indicando la hora, fecha y su firma.

En las reclamaciones o quejas realizadas por este medio, el interesado deberá de personarse en el plazo de 10 días contar del siguiente a su llamada telefónica en la URS del Ayuntamiento para firmar el formulario de la queja o reclamación. Caso contrario, a la reclamación o queja se le dará el tratamiento de sugerencia.

ii.-Correo postal: por escrito a través de este medio, los interesados podrán formular sugerencias y quejas o reclamaciones conforme al modelo oficial de formulario que se diseñe para este fin.

En el caso que el escrito de reclamación o queja, presentado por este medio no reúna los datos del modelo oficial del formulario, por la URS se le requerirá al interesado para que en un plazo de diez días lo subsane o complete, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su reclamación o queja y se procederá a su archivo.

En la URS procederán a su discriminación con objeto de saber si la queja o reclamación y sugerencia presentada es competencia del Ayuntamiento.

En caso afirmativo, la propia URS rellenará el impreso, archivará el original junto con el de la carta firmada y enviará por correo postal al ciudadano, en caso de no indicarse otro medio, la copia correspondiente, comenzando así el plazo para su tramitación.

iii.- Medios electrónicos: en la página Web del Ayuntamiento de Castellón se instalará un buzón de sugerencias y quejas o reclamaciones a disposición de los que deseen formularlas y por correo electrónico para la presentación de las mismas, en la forma prevista en el presente reglamento.

2. Los interesados acompañarán a las sugerencias y reclamaciones o quejas la documentación que consideren oportuna.

3. Los interesados podrán formular las sugerencias y reclamaciones en cualquiera de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Valenciana y podrán solicitar que los documentos relativos al procedimiento aquí regulado que se les dirija vengan redactados en igual idioma.

#### **Artículo 6.- *Datos a facilitar por el interesado.***

1. Las reclamaciones o quejas y sugerencias deberán contener como mínimo:

- a) El nombre y apellidos, o razón social.
- b) El DNI, o documento que lo sustituya
- c) Domicilio a efectos de notificación. (vía pública y número, localidad y código postal).
- d) Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.

- e) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad, la queja, reclamación o exposición de la sugerencia especificando los datos necesarios para la adecuada identificación del suceso, hecho, agente, servicio o unidad donde se produjo el hecho o la incidencia que da lugar a la queja o sugerencia con indicación de la fecha de la incidencia y expresión razonada de los argumentos que sustenten la reclamación o sugerencia.
- f) Fecha y firma, cuando se presente por escrito.
- g) Asimismo si se trata del incumplimiento de alguna Carta de Servicios aprobada por el Ayuntamiento de Castellón.
- h) En el caso de reclamaciones o sugerencias presentadas por medios telefónicos o por correo electrónico o por internet se especificará esta circunstancia.
- i) Medios por el que desea tener constancia de la presentación de su queja o sugerencia (copia del formulario, carta, e-mail, otros).

2. Los ciudadanos podrán facilitar además otros datos que sean de su interés (teléfono, fax, correo electrónico...) a efectos de comunicaciones, además de aquellos documentos que estimen pertinentes para su resolución.

3. Las reclamaciones o quejas y sugerencias que se realicen por cualquier medio sin facilitar los datos expresados en el apartado 1 del presente artículo, no generan el derecho de los interesados a obtener respuesta a la misma. No obstante, se les dará a las mismas el curso que pudiera corresponder.

4. Las reclamaciones o quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

5. Los datos personales recogidos serán tratados de forma confidencial de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **TITULO SEGUNDO**

### **PROCEDIMIENTO**

#### **Artículo.- 7. Tramitación.**

1. En plazo de 3 días, desde que fuese registrada en la URS, se examinará la sugerencia, queja o reclamación, pudiendo requerirse al interesado para que en plazo de 10

días proceda a la subsanación de los defectos y omisiones de que adolezca, o la admitirá a trámite.

2. Para identificar los motivos que originan las quejas o reclamaciones y sugerencias y los aspectos a que se refieren, la URS las clasificará de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que figura como **anexo I** al presente reglamento.

3. No se admitirán a trámite las sugerencias y quejas o reclamaciones:

- a) Que sean anónimas; aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.
- b) Aquellas en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o falta de concreción en la pretensión.
- c) Aquellas otras cuya tramitación pudiera perjudicar el derecho legítimo de un tercero.
- d) Así como las que su competencia exceda de la competencia municipal.

De no proceder su admisión se comunicará motivadamente al reclamante mediante escrito razonado, informándole si fuera posible de las vías más oportunas para hacer valer sus pretensiones.

4. Admitida por el responsable de la URS, la queja, reclamación o sugerencia se remitirá al jefe del servicio municipal correspondiente, que previo estudio de la misma, la informará por escrito, remitiendo dicho informe a la URS en plazo de 10 días.

5. Recibido el informe del servicio municipal correspondiente, la URS remitirá la contestación comprensiva del informe a la persona que presentó la queja, reclamación o sugerencia de acuerdo con los criterios de calidad para la elaboración de la respuesta que se establecen en artículo 12 de este Reglamento.

6. Aquellas quejas o reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal tendrán carácter reservado, comunicándose a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, sin perjuicio que por ésta última se requiera su presencia. En éstos casos dicha Comisión podrá solicitar informe del superior jerárquico.

#### **Artículo 8.- Acumulación de expedientes.**

La Oficina de Reclamaciones y Sugerencias podrá acumular la reclamación, quejas y sugerencias para su tramitación conjunta, cuando se trate de reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.

**Artículo 9.- Resolución y plazo de respuesta.**

1. Se entenderá resuelta la sugerencia, queja o reclamación:

- a). Cuando se hubiera desestimado.
- b). Cuando se hubiera realizado la actuación propuesta.
- c). Por voluntad expresa del interesado de desistir en el procedimiento.

2. Todas las reclamaciones o quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a veinte días desde que la reclamación, queja o sugerencia tuvo entrada.

**Artículo 10.- Efectos.**

1. Por la propia naturaleza de la queja o reclamación, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación. Su presentación no interrumpirá los plazos de prescripción o caducidad establecidos en la normativa reguladora de la materia de que se trate, establecidas para su reclamación. En virtud de este procedimiento, la persona física o jurídica que presente una sugerencia o reclamación no adquiere la condición legal de interesado, en el procedimiento que se trate, ni la misma dará lugar a la apertura de la vía de recursos.

2. En este sentido, la presentación de una queja, reclamación o sugerencia, en ningún caso suspenderá los plazos previstos en las Leyes para recurrir, tanto en la vía administrativa como en la jurisdiccional. De igual manera, tampoco suspenderá la ejecución de la resolución o el acto afectado por la misma.

**Artículo 11.- Desistimiento del procedimiento.**

El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la URS, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En éste supuesto, el funcionario responsable de la oficina archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y al servicio municipal que originó la reclamación o queja. No obstante el Ayuntamiento podrá continuar de oficio las reclamaciones que considere pertinentes.

**Artículo 12.- Criterios de calidad de para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencia.**

Los escritos de respuesta a las reclamaciones, quejas o sugerencias se ajustarán a los siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.

- b) Personalización de la respuesta.
- c) Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- d) Contestación redactada en términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos.
- e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la reclamación o queja o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
- f) Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano al explicitar su reclamación queja o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejorar que las mismas brindan en su caso.

### **TITULO TERCERO**

#### **COLABORACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.**

##### ***Artículo 13.- Órgano responsable de la respuesta.***

1. La respuesta de las reclamaciones o quejas y sugerencias sobre los servicios del Ayuntamiento es responsabilidad superior del Concejal Delegado y responsabilidad directa del jefe del servicio afectado.

2. La respuesta de las reclamaciones o quejas y sugerencias de los servicios de los organismos autónomos es responsabilidad superior del Presidente del Patronato y responsabilidad directa del Gerente del Patronato.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, copia de estas respuestas se enviarán al Delegado del Área de Gobierno y Coordinador General, en su caso, correspondiente para que tengan constancia de las mismas y velen por su adecuada resolución en consonancia con las funciones que les atribuye el Reglamento Orgánico de Organización y Funcionamiento del Gobierno y la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

##### ***Artículo 14. Del deber de colaboración de los órganos de gobierno y administración municipal.***

1. Todos los Órganos del Gobierno y de la Administración Municipal, así como sus empleados públicos están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones a través de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias.

2. En la fase de comprobación o investigación de una queja o reclamación o durante la tramitación de la misma, el Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones o persona en quien delegue, a efectos de verificar o comprobar cuantos datos fueren menester, y que no han quedado clarificados suficientemente en la documentación, o informes que hayan remitido, solicitará a la persona responsable del servicio y organismo que corresponda del Ayuntamiento, la autorización para la personación en dicha dependencia, con el objeto de completar la documentación o informes solicitados. A estos efectos se le facilitará el acceso a los expedientes o documentación administrativa que se encuentre relacionada con la actividad o servicio objeto de investigación.

No obstante si el superior jerárquico de la dependencia u organismo, al que se le haya solicitado la documentación, considerara que este acceso pudiera vulnerar alguno de los límites del ejercicio de este derecho, recogidos en el artículo 37 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo Común emitirá el correspondiente informe y lo pondrá en conocimiento del Concejal del Área en que se integre el servicio u organismo en cuestión, quien a la vista del referido informe resolverá de forma motivada, la petición de autoridad.

3. La persistencia en una actitud adversa o entorpecedora de la labor de investigación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por parte de cualquier persona al servicio de la Administración Municipal podrá dar lugar a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria.

Así mismo podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en el Informe Anual.

**Artículo 15.- *Información al ciudadano y quejas por incumplimiento del deber de respuesta o disconformidad con la contestación recibida.***

1. En cualquier momento, el ciudadano podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia.

2. Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, cuando su resolución no haya sido satisfactoria o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses. La Comisión estudiará las quejas procedentes y adoptará las medidas correspondientes y en todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses contados desde la fecha del registro de la queja.

**Artículo 16.- *Mejora continua.***

1. El contenido de las quejas, reclamaciones o sugerencias será tenido en cuenta por los órganos enumerados en el artículo 13 de este Reglamento como responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios municipales, de conformidad con la Línea 5 del Plan Marco de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales.

2. La mera estadística de reclamaciones, quejas y sugerencias dirigidas a un servicio no será considerada, en sí misma, exponente negativo de la misma. Si lo será, por el contrario, la falta de respuesta y /o la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias.

3. Cuando del análisis de un grupo de quejas y sugerencias se ponga de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales promoverá la constitución de un grupo de mejora que analice y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Primera. - Creación de la Unidad de Quejas y Sugerencias.**

Los órganos competentes del Ayuntamiento, adoptarán las medidas oportunas y en concreto modificarán, en su caso, la correspondiente relación de Puestos de Trabajo para poner en funcionamiento la unidad administrativa de gestión de Reclamaciones y Sugerencias de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que se integrará en la Oficina de Participación Ciudadana.

### **Segunda.- Comunicación interna.**

Una vez creada la Unidad de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias, el órgano competente del Ayuntamiento procederá a la formación e información de todos los empleados del Ayuntamiento sobre las funciones de la unidad y aquellos aspectos esenciales de la gestión de las quejas y de las sugerencias y si es necesario se realizará alguna acción de comunicación más específica para aquellos empleados públicos que, por las características de su trabajo, deban de tener un mayor contacto con los ciudadanos, y por lo tanto, sobre los que tengan una mayor incidencia todo el sistema de gestión de quejas y sugerencias.

### **Tercera.- Registro Especial de Reclamaciones y Sugerencias.**

El sistema informático que soporte la gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones, así como el registro de entrada y salida de sus documentos, deberá de estar operativo en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de este Reglamento.

### **Cuarta.- Régimen Jurídico.**

En los no previsto en este Reglamento se estará a la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Única. – Tramitación Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.**

En tanto no se resuelva lo dispuesto en las disposiciones adicionales anteriores la tramitación de las reclamaciones, quejas o sugerencias se llevará a cabo por la propia Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

### **Única. Comunicación, publicación y entrada en vigor.**

1. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor del Reglamento se producirá de la siguiente forma.

a) El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración del Estado y de la Generalitat.

b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el Acuerdo y el Reglamento se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia.

c) El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

2. El acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicarán además en el “Boletín Informativo Municipal del Ayuntamiento de Castellón de la Plana”.

Contra el citado texto, se podrá interponer, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, dentro del plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la presente publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con lo establecido en los artículos 10 b), 45 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

En Castellón de la Plana, 21 de abril de 2008.

El Alcalde,

El Secretario General del Pleno,

Fdo.: Alberto Fabra Part.

Fdo.: José Mateo Rodríguez.

## **ANEXO I**

### **CODIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES O QUEJAS Y LAS RAZONES DE LAS SUGERENCIAS.**

La estructura de códigos se puede elaborar a partir de los servicios o de los procesos de un servicio que constituirá el primer nivel del código ( alfabético), precedido de la “R” de reclamación o queja y de la “ S” de sugerencia y seguido de los niveles relativos a la dimensión, el atributo y las características ( numérico).

Por ejemplo: una queja referida a una información deficiente en un trámite del servicio “A” se codificaría como sigue: **R/A/121**.

Una sugerencia referida al autoritarismo en el trato en un trámite del servicio “ B” se codificaría como sigue: **S/B/23**

#### **DIMENSIONES.**

##### **1.- INFORMACIÓN.**

###### 1.1. Accesibilidad de las instalaciones:

- 1.1.1. Presencial.
- 1.1.2. Telefónica.
- 1.1.3. Telemática.

###### 1.2. Calidad de la Información:

- 1.2.1. Información deficiente o incompleta.
- 1.2.2. Falta de capacidad o conocimientos del funcionario.
- 1.2.3. Nivel de definición de los requisitos previos.

##### **2.- TRATO A LOS CIUDADANOS.**

- 2.1. Falta de amabilidad, cortesía o educación.
- 2.2. Falta de interés en ayudar al ciudadano.
- 2.3. Autoritarismo.
- 2.4. Falta de equidad en el trato
- 2.5. Conocimiento y ayuda de los funcionarios.
- 2.6. Nivel de comprensión de los problemas planteados.

##### **3.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

- 3.1. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo.
- 3.2. Tiempos de espera excesivos.
- 3.3. Problemas de coordinación entre departamentos.

- 3.4. Petición de documentos innecesaria.
- 3.5. Falta de recursos humanos.
- 3.6. Horarios
- 3.7. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.
- 3.8. Otras incidencias en la gestión.

#### **4.- INSTALACIONES.**

- 4.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 4.2. Barreras físicas o arquitectónicas.
- 4.3. Condiciones ambientales y físicas.
- 4.4. Recursos tecnológicos.
- 4.5. Mobiliario.
- 4.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

#### **5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS.**

#### **6.- OTRAS.**



Ajuntament de Castelló

## IMPRESO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

**Lugar/medio recepción queja o reclamación:**

- PRESENCIAL EN REGISTROS MUNICIPALES.  
 TELEFONO 010  
 TFNO. 964226010 (desde fuera de Castellón).  
 POR CORREO POSTAL.  
 PÁGINA WEB MUNICIPAL.

**A rellenar por la Administración :**

**Nº de Registro y Fecha :**

Código de la incidencia:

Incumplimiento compromiso Carta de Servicios: SI  NO

**Identificación servicio sobre el que recae la queja o reclamación :**

**QUEJA** .....

**RECLAMACION** .....

(marque con una X lo que proceda)

**Datos de la persona que presenta la queja o reclamación :**

Nombre y Apellidos:

DNI:

Teléfono:

e-mail:

Domicilio (a efectos de notificación):

Municipio:

Código Postal:

**Descripción detallada del contenido de la queja o reclamación:**

**Día :**

**Hora:**

**Lugar hechos:**

**Documentos adjuntos:**

**Lugar, fecha y firma:**

En..... A ..... De ..... 200...

(firma del interesado)

*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 Castellón.*

*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

## IMPRÉS DE QUEIXES I RECLAMACIONS

**Lloc / mitjà recepció queixa o reclamació:**

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

**Per a Omplir per L'Administració:****Nº de Registre i Data :**

Codi d'incidència:

Incompliment compromís Carta de Serveis: SI  NO **Identificació servei sobre el qual recau la queixa o reclamació:**QUEIXA ..... RECLAMACIÓ ..... 

(marqueu amb una X el mes adient)

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

Nom i Cognoms: .....

DNI: .....

Telèfon: .....

e-mail: .....

Domicili (a efectes de notificació): .....

Municipi: .....

Codi Postal: .....

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

Dia :

Hora:

Lloc dels fets:

**Documents adjunts:****Lloc, data i signatura:**

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

(signatura de la persona interessada)

*Important: els suggeriments formulats en aquest imprés no tindran en cap cas la qualificació de recursos administratius, ni parallizaran els terminis establerts en la norma vigent per a interposar-los. Les dades de caràcter personal recollides mitjançant aquest formulari seràn tractades de forma confidencial i podran ser registrades, si és el cas, en fitxers automatitzats de titularitat de l'Ajuntament de Castelló.*

*Una vegada rebut el suggeriment, la unitat responsable de la seua gestió informarà a la persona interessada de les actuacions realitzades en el termini de 20 dies hàbils. En cas d'incompliment, la persona interessada pot dirigir-se a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.*



Ajuntament de Castelló

## IMPRESO DE SUGERENCIAS

**Lugar/medio recepción queja o reclamación:**

- PRESENCIAL EN REGISTROS MUNICIPALES  
 TELEFONO 010  
 TFNO. 964226010 (desde fuera de Castellón).  
 POR CORREO POSTAL.  
 PÁGINA WEB MUNICIPAL.

**A rellenar por la Administración :**

**Nº de Registro y Fecha :**

**Identificación servicio sobre el que recae la sugerencia :**

Código de la sugerencia:

Está relacionado con compromiso Carta de Servicios: SI  NO

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

Nombre y Apellidos:

DNI:

Teléfono:

e-mail:

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...

(firma del interesado)

*Importante: las sugerencias 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 Castellón.  
Recibida la sugerencia 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

## IMPRÉS DE SUGGERIMENTS

### Lloc / mitjà recepció suggeriment:

- PRESENCIAL EN REGISTRES MUNICIPALS.
- TELÈFON 010
- TÈL. 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 Carta de Serveis: SI  NO

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

Nom i Cognoms:

DNI:

Telèfon:

e-mail:

Domicili (a efectes de 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 imprés no tindran en cap cas la qualificació de recursos administratius, ni paralitzaran els terminis establerts en la norma vigent per a interposar-los. Les dades de caràcter personal recollides mitjançant aquest formulari seran tractades de forma confidencial i podran ser registrades, si és el cas, en fitxers automatitzats de titularitat de l'Ajuntament de Castelló.*

*Una vegada rebut el suggeriment, la unitat responsable de la seua gestió informarà a la persona interessada de les actuacions realitzades en el termini de 20 dies hàbils. En cas d'incompliment, la persona interessada pot dirigir-se a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.*

