



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA

RÉGIMEN INTERIOR SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

REGULACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA.

El Ayuntamiento de Carmona, como Administración Pública, ha adoptado en su seno el concepto de gestión de calidad, en el que, sin lugar a dudas, prima la atención al ciudadano, concebido ahora como un cliente al que hay que conocer para poder satisfacer sus necesidades de información y sus requerimientos con respecto a los servicios públicos que desea obtener.

En este contexto, el establecimiento de un sistema de sugerencias y quejas se considera de gran utilidad para la mejora de la calidad de la atención al ciudadano.

Las quejas y sugerencias son unas oportunidades de mejora. Ésta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Una queja siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios. Además, una queja siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para 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. Asimismo, los ciudadanos pueden plantear sugerencias relativas a la modificación, creación, ampliación o mejora de los servicios y actividades desarrollados por el Ayuntamiento.

Artículo 1º.- Ámbito de aplicación.

La utilización por los ciudadanos del presente sistema de quejas y sugerencias se extenderá a la totalidad de los servicios municipales prestados por el Ayuntamiento de Carmona.

Artículo 2º.- Definición y objeto.

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

A tal efecto 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.

Las quejas y sugerencias se diferencian de la presentación de *incidencias*. Se considerará



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA

RÉGIMEN INTERIOR SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

incidencia:

- Cualquier aviso de necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal: alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, calles...
- Todo escrito que presentado como queja omita los datos esenciales en su formalización (nombre y apellidos, domicilio y documento nacional de identidad o equivalente).

Deberá especificar todos los datos que permitan la localización de la deficiencia objeto de la incidencia. En este supuesto debe canalizar su aviso, a través de cualquiera de las siguientes vías:

Telemática, a través de la cuenta de correo designada al efecto.

Telefónica, personalmente o vía fax: en las Oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Carmona.

No es necesario indicar los datos personales, ya que el aviso será atendido y tramitado de modo inmediato para la mejora del funcionamiento de los servicios municipales, pero es aconsejable la indicación de un teléfono o correo electrónico para contactar en caso necesario.

No se tramitarán como quejas o sugerencias los escritos que:

- Omitan datos esenciales.
- Supongan abuso de derecho.
- Sean objeto de reclamación con derecho a indemnización (reclamaciones patrimoniales) o tenga una regulación específica.
- Carezcan de fundamento.
- Supongan una inexistencia de pretensión.
- Puedan causar perjuicio a un derecho legítimo de tercera persona.
- No sean competencia del Ayuntamiento de Carmona.
- Pretendan la función de control político de la actividad municipal.
- Deriven de problemas entre particulares.
- Se traten de cuestiones pendientes de resolución judicial, administrativa o tramitadas ante el Defensor del Pueblo hasta su resolución, expresa o presunta.
- En las que se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento para perturbar o paralizar a la Administración.

A fin de proceder a la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, el Ayuntamiento de Carmona se dota de *un Libro que Quejas y Sugerencias*, en formato electrónico, que se pone a disposición de los ciudadanos, y establece 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 de quejas y sugerencias en todas las oficinas municipales. Estos impresos se situarán en lugares bien visibles.

Artículo 3º. - Forma y lugar de presentación.

Con carácter general, se utilizará el impreso oficial de quejas y sugerencias que se encuentra a disposición de los ciudadanos en todas las dependencias municipales así como en la web municipal. No obstante, los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias en



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA

RÉGIMEN INTERIOR SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

cualquier otro soporte de papel.

Se admitirán igualmente las quejas y sugerencias presentadas por correo, fax, correo electrónico o a través de Internet.

Las quejas y sugerencias se presentarán en el Servicio de Atención Ciudadana (en adelante SAC).

Si la sugerencia o reclamación tuviera por objeto algún servicio prestado por otra Administración Pública, la Administración Municipal se la hará llegar, comunicando tal circunstancia a la persona interesada.

Artículo 4º.- Requisitos mínimos para su admisión.

Para que la queja o sugerencia se tramite, los ciudadanos deberán manifestar su nombre, apellidos, D.N.I. y dirección completa, además de la descripción de la queja o sugerencia.

Artículo 5º. - Tramitación y plazos de contestación.

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.

El personal de las Oficinas del SAC incorporará a la aplicación informática, desarrollada al efecto, las quejas y sugerencias y las remitirán a las Unidades Administrativas de las distintas delegaciones. Asimismo comunicará al ciudadano, por escrito o por correo electrónico, 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 trabajadores o responsables municipales a quienes corresponda elaborar la respuesta.

Los trabajadores o responsables municipales a los que se encargue la respuesta a una queja o sugerencia, estudiarán la misma, y responderán al ciudadano, por escrito, telefónicamente, personalmente, o por correo electrónico. Será responsabilidad de la Unidad Administrativa 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. A tal efectos, cada Unidad dispondrá, a través de la intranet municipal, de un acceso, mediante clave personal o password e identificación del nombre del usuario, a la aplicación informática en donde quedarán registradas las quejas.

Si en un plazo de 20 días, contados desde la inclusión en el Libro de la queja o sugerencia, no se hubiera contestado al ciudadano, el SAC remitirá un aviso a la Unidad



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA

RÉGIMEN INTERIOR SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Administrativa correspondiente.

Si en los 10 días siguientes a dicho aviso siguiera sin responderse al ciudadano, el SAC remitirá otro aviso al Concejal/-a del Área afectada y al Alcalde-Presidente.

Artículo 6º.- Directrices para la elaboración de respuestas a quejas y sugerencias.

Las comunicaciones que se remitan como respuesta a quejas o sugerencias suscritas por un ciudadano se ajustarán a los siguientes contenidos mínimos:

- ❑ Agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora de la gestión municipal.
- ❑ Explicación, aclaración o disculpa, según sea necesaria, y correspondiente a la respectiva queja o sugerencia.
- ❑ Detalle de la acción o acciones que se llevarán a cabo como consecuencia de la queja o sugerencia.

Artículo 7º.- Responsabilidades de gestión interna.

Todos los servicios municipales están obligados a contestar las quejas y sugerencias relacionadas con su actividad en los plazos y con las condiciones establecidas en esta normativa. Cada dependencia municipal se responsabilizará de la existencia en la misma de los impresos para presentación de quejas y sugerencias.

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 y Sugerencias, del traslado a las Unidades afectadas, de la información al ciudadano del estado de tramitación de su queja o sugerencia y de la elaboración de las estadísticas anuales.

Asimismo, el SAC tendrá a su cargo la puesta en marcha de 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 incorporación a la aplicación informática de los datos de la respuesta 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.- Efectos de las quejas y sugerencias.

Lo manifestado por los ciudadanos en los impresos de quejas 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 contestaciones a las quejas y sugerencias no serán susceptibles de recurso alguno y no



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARMONA

RÉGIMEN INTERIOR SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

anularán actos o resoluciones de la Administración.

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.

Artículo 9º.- Datos de carácter personal.

Las Unidades Administrativas actuantes en la gestión de quejas y sugerencias, asegurarán la debida protección de los datos de carácter personal que puedan conocer o recabar en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

Disposición Transitoria.

La implantación de los soportes informáticos que se mencionan en la presente regulación se producirá de manera progresiva a partir de su entrada en vigor, en función de las disponibilidades de los medios tecnológicos necesarios al efecto.

Disposición final.

Esta normativa entrará en vigor una vez sea aprobada definitivamente por el órgano municipal competente.