



**AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM**

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

**Secretaria General**

**ORDENANZA REGULADORA DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS  
DEL AYUNTAMIENTO DE BENICASIM (CASTELLON).**

**PREAMBULO**

El Ayuntamiento de Benicàssim, comprometido y convencido en la necesidad en profundizar en la Participación y Atención Ciudadana, como eje transversal de la acción municipal. Ha ido adoptando diferentes normativas al respecto, el Reglamento de Participación Ciudadana constituyó un paso cualitativo en este sentido, aportando una interesante experiencia en el ámbito de la participación.

Las recientes innovaciones, llevadas a cabo por este Ayuntamiento, tanto desde la perspectiva de la Modernización, la Atención Ciudadana, y la potenciación del SIC (Servei d'atenció ciutadana), conllevan la necesidad de articular una normativa específica que regule el interesante aporte de información ciudadana, tanto a nivel individual y/o colectivo que hace llegar la sociedad a esta administración.

Las denominadas quejas, sugerencias, y propuestas, aportan un importante elemento de percepción ciudadana, una posible idea de mejora, un referente relacionado con la calidad del servicio, un elemento de reflexión, y orientan hacia la adaptación entre demandas, necesidades sociales y la prestación de los servicios municipales. El viejo modelo de la "queja" en sentido peyorativo debe ser radicalmente descartado.

La instauración de todas las peticiones ciudadanas obliga a un replanteamiento importante tanto a nivel de Atención, como de tratamiento posterior por parte del Ayuntamiento, haciendo especial mención al esfuerzo que debemos en aras de dar pronta información, contestación, y/o solución al peticionario.

Con la presente normativa, se inicia el proceso formal que pretende avanzar en la articulación del tratamiento de las diferentes peticiones de nuestros ciudadanos/as, por las diferentes vías de comunicación, así como en su tratamiento, atención y/o resolución, y contestación. Además de configurar un sistema ágil, eficiente y eficaz de dar respuesta adecuada atendiendo a la organización interna de esta Administración, y de sus responsables políticos.

Y todo ello, bajo las premisas de: que 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 servicios. 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



## AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

### Secretaria General

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.

#### **Artículo 1.- Objeto.-**

La presente Ordenanza tiene por objeto la regulación de la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Benicàssim, con el fin de atenderlas adecuadamente y conseguir una mejora constante de los servicios públicos municipales.

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

1. La Ordenanza 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, quejas y sugerencias que los ciudadanos presenten respecto de los servicios públicos que sean prestados por una empresa pública o privada contratada por el Ayuntamiento, 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. Concepto.-**

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.



## AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

### Secretaria General

- 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 incidencias, partes, informes actas etcétera efectuadas por los propios servicios municipales.
- 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 Ordenanza 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

### ORGANO ENCARGADO.

#### **Artículo 4.- Órgano de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.-**

La responsabilidad de la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias corresponde a la Concejalía de Atención y Participación Ciudadana, teniendo ésta a su cargo al departamento del “Servicio de Información Ciudadana (SIC)”, que será el encargado de la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias que los ciudadanos lleven a término.

#### **Artículo 5.- Procedimiento de gestión.-**

El Servicio de Información Ciudadana (SIC), tramitará la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias atendiendo al siguiente procedimiento:

- a) Recibir, registrar y tramitar las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos.
- b) Trasladar la reclamación, queja o sugerencia al órgano municipal competente para su resolución.
- c) Dar a los ciudadanos la correspondiente respuesta a su reclamación, queja o sugerencia, que bien podrá hacerse por el propio Concejal Delegado, personal adscrito al mismo o por el SIC. De estas actuaciones se dará cuenta al SIC para su incorporación al expediente.



## AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

### Secretaria General

#### **Artículo 6.- Forma y lugares de presentación de las reclamaciones, quejas y sugerencias.-**

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

a) Personándose en el Servicio de Información Ciudadana (SIC). Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal del SIC en la formulación y constancia de su queja, reclamación o sugerencia.

b) Telefónicamente, a través del teléfono del Ayuntamiento de Benicàssim (964 30 09 62), asimismo a través del teléfono de la Policía Local (964 30 35 30) También podrán utilizarse otros teléfonos que pudieran ser habilitados al efecto.

c) Por correo postal. En el caso que el escrito de reclamación, queja o sugerencia presentado por este medio no reúna los requisitos legalmente establecidos, se 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

d) Medios electrónicos: a) a través de la carpeta ciudadano, que podrá encontrarse en la página web del Ayuntamiento de Benicàssim, y b) o por correo electrónico.

e) Otros mecanismos que se pudieran habilitar.

2. 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 7.- 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



## **AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM**

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

### **Secretaria General**

incidencia y expresión razonada de los argumentos que sustenten la reclamación o sugerencia.

f) Fecha y firma, cuando se presente por escrito.

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. 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.- 8. Tramitación.-**

1. No se admitirán a trámite las sugerencias, quejas o reclamaciones en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o falta de concreción en la pretensión, así como aquellas cuya pretensión no sea de la competencia municipal.

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

Aquellas quejas o reclamaciones que debidamente motivadas tengan el carácter de urgentes deberán tramitarse en un plazo no superior a 3 días.

3. Recibido el informe del servicio municipal correspondiente, el SIC remitirá dicha información a al Concejalía delegada quien dispondrá la contestación a la persona que presentó la queja, reclamación o sugerencia.

La contestación podrá hacerse por teléfono, por vía telemática o por escrito, siendo éste último medio el único que deberá utilizarse cuando la reclamación, queja o sugerencia se haya presentado por el interesado utilizando ese mismo medio.



## **AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM**

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

### **Secretaria General**

#### **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, sugerencia o reclamación, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio que los motivos de la misma 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 queja, 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 al SIC por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En éste supuesto, el funcionario responsable del departamento archivará el expediente, dando cuenta 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.



**AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM**

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

**Secretaria General**

- b) Personalización de la respuesta.
- d) Contestación redactada en términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos.

### **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.

##### **Artículo 14.- 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 cuando, a su juicio, su resolución no haya sido satisfactoria o no la haya recibido.

##### **Artículo 15.- 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.

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 Concejalía de Atención y Participación Ciudadana 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.- Comunicación interna.-**



**AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM**

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

**Secretaria General**

El Ayuntamiento llevará a cabo 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.

**Segunda.- 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.

**Tercera.- 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.

**Cuarta.- Entrada en vigor.-**

Esta Ordenanza entrara en vigor a los 15 días de su publicación integra en el Boletín Oficial de la Provincia.

---

Benicasim, a 29 de Octubre de 2009.

EL ALCALDE

Fdo.: Francesc Colomer i Sánchez.

**DILIGENCIA:** La pongo yo, el Secretario de la Corporación para hacer constar que esta Ordenanza fue aprobada sesión plenaria de fecha 29 de Octubre de 2009.

Benicasim, a 29 de Octubre de 2009.

EL SECRETARIO GENERAL.

Fdo.: M. Calle Rivero.



**AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM**

Dependència: (Secretaria)

Ref.: (MC/mcg)

**Secretaria General**

**DILIGENCIA:** Igualmente se hace constar que fue publicada en el B.O.P. nº 7 de 16 de Enero de 2010.

Benicasim, a 16 de Enero de 2010.

EL SECRETARIO-GENERAL.

Fdo.: M. Calle Rivero.