

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA RECOGIDA Y SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ANTE LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN.

El artículo 132 de la Ley 7/ 1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, incorporado por la Ley 57/ 2003, de 16 de Diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, contempla la obligación de crear una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones para la defensa de los derechos de los vecinos y dispone que su funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

El Ayuntamiento de Gijón, para cumplir con esta determinación, aprobó el Reglamento orgánico de funcionamiento del Pleno, por acuerdo adoptado el 30 de junio de dos mil cuatro. Este texto dedica, en el capítulo IV, los artículos 123 al 126, ambos inclusive, a normar el modo en que ha de funcionar esta Comisión especial.

Con posterioridad, el Pleno, el 14 de enero de 2005, acordó designar a sus miembros.

Estando próxima su constitución y reunión, se considera de interés elaborar un sencillo protocolo que fije algunos criterios básicos de actuación.

1. Principios básicos:

Primero.- Es competencia de esta Comisión la defensa de los derechos de los vecinos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Gijón, la supervisión de su actuación, la propuesta de acciones de mejora y la información de las quejas, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de aplicación anteriormente citada.

Segundo.- Para facilitar esta competencia, todos los órganos de gobierno y del Ayuntamiento están obligados a colaborar con esta Comisión. En consecuencia, se establecen unos principios de colaboración de obligado cumplimiento.

Tercero.- El derecho a la presentación de sugerencias y reclamaciones corresponde a todos los ciudadanos, pudiendo ser ejercido por cualquier persona física o jurídica, sin limitación alguna, con independencia de lugar de residencia o nacionalidad.

Cuarto.- Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo nombre y dirección, D.N.I. o equivalente y exposición de su objeto.

Quinto.- Se excluye de este proceso las cuestiones pendientes de resolución judicial y los asuntos en tramitación administrativa, salvo que las cuestiones planteadas sean las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación irregular que observen los ciudadanos en el funcionamiento de las dependencias administrativas o en la prestación de los servicios municipales.

2. Proceso para la presentación y el seguimiento de las sugerencias y reclamaciones:

Primero.- El modelo de hoja de reclamación o sugerencia es el que se une como anexo número I a este protocolo. Será facilitado en todos los registros municipales y en las sedes de los Servicios Municipales, Organismos Autónomos y empresas municipales, sin perjuicio de admitir cuántas sean presentadas sin acogerse a este modelo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Las reclamaciones serán registradas en la aplicación dispuesta al efecto en todos los registros del Ayuntamiento, Organismos Autónomos y empresas municipales. El Servicio de Atención al Ciudadano coordinará el asiento de tales anotaciones con el fin de que tengan un tratamiento lo más homogéneo posible.

Segundo.- Se impulsará la colocación de buzones de sugerencias y reclamaciones en todas las sedes de los servicios antes citados así como en todas las oficinas de atención al ciudadano.

Tercero.- Se propone el desarrollo de una aplicación informática única, que permita el envío por medios electrónicos de las sugerencias y reclamaciones, así como el seguimiento de todas las recibidas por cualquier otro medio fax, teléfono, presenciales,

verbales, por buzón, a medio de la agenda de los centros integrados o por otro medio de transmisión, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación así como disponga de los requisitos básicos fijadas para su admisión.

La Oficina de sugerencias y reclamaciones se responsabilizará de su tramitación, comprobando o disponiendo su informatización.

Cuarto.- Dicha Oficina remitirá la reclamación o sugerencia al servicio municipal responsable por razón de la materia para que proceda a elaborar una propuesta de respuesta en el plazo de 10 días, salvo que se solicite por la dependencia afectada la ampliación de este plazo en razón a la complejidad del asunto de que se trate. Este servicio acusará recibo a través de la aplicación de forma inmediata.

Quinto.- Recibida la propuesta de respuesta, la Oficina la elevará o no a definitiva, en su caso, y deberá comunicarla a la persona que la formuló en el plazo máximo de quince días, siguiendo el modelo que se acompaña con el número III.

Sexto.- La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones remitirá mensualmente a la Comisión Especial un listado de las reclamaciones, en la forma prevista en el artículo 126 y siguientes del Reglamento del Pleno así como de las que transcurrido el plazo no fueran informadas por los servicios responsables.

Séptimo. Supuestos de inadmisión.-

7.1 Sólo se podrá rechazar la tramitación de las reclamaciones y sugerencias:

- 7.1.a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en el Ayuntamiento de Gijón, incluidos los supuestos en los que no quede constancia de la materia objeto de la queja o no se concreten las sugerencias realizadas.
- 7.1.b) Cuando se pretenda tramitar por esta vía los recursos administrativos previstos en la Ley.
- 7.1.c) Cuando se articulen como reclamaciones las peticiones de información sobre los procedimientos sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los expresados plazos.

- 7.1.d) Cuando se presenten reclamaciones o sugerencias que reiteren otras anteriores resueltas.
- 7.1.e) Cuando se refieran a cuestiones que no sean de competencia municipal, sin perjuicio de la orientación que se preste al ciudadano para una mejor satisfacción de sus intereses.
- 7.2. Cuando se entiendan no admisibles a trámite las reclamaciones y sugerencias, se comunicará al interesado, dándole, en caso de que el defecto sea subsanable, un plazo de diez días para solventar las carencias observadas. Si se mantienen las causas de inadmisión, se comunicará la decisión final adoptada, que no es susceptible de recurso.

Octavo.- Acumulación de expedientes.-

La Unidad de tramitación podrá acordar la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

Cuando se trate de reclamaciones presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial en los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o de sugerencias coincidentes en su contenido.

Cuando se trate de reclamaciones o sugerencias formuladas por una misma persona, referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

Noveno.- De este proceso se dará información por los medios municipales disponibles para difundir y asegurar su utilización para la defensa de los derechos de los vecinos.

MODELO NORMALIZADO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1.- DATOS DEL INTERESADO

Primer Apellido.....	Segundo Apellido.....
Nombre.....	D N I.....
Domicilio.....	Núm.....
Municipio.....	Provincia.....C. Postal.....
Teléfono.....	Fax..... C Electrónico.....

2.- TEXTO DE LA RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.- DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Gijón, de 200

(Firma del interesado)

IMPORTANTE: Las reclamaciones presentadas no mantendrán, en ningún caso, la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la norma vigente para imponerlos.

AL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN

El Ayuntamiento de Gijón se compromete a cumplir su obligación de guardar secreto respecto de los datos de carácter personal que nos ha facilitado y garantiza la adopción de las medidas de seguridad necesarias para velar por su confidencialidad. Asimismo le informamos que tiene reconocida la posibilidad de ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, modificada por Ley 62/2003 de 30 de noviembre.

MODELO NORMALIZADO DE COMUNICACIÓN DE RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

Referencia:
Oficina Municipal de Sugerencias y Reclamaciones

D/Dña.

Estimado/a Sr/ Sra:

Vista su reclamación/sugerencia relativa a y siguiendo las indicaciones de la Alcaldía, le comunico lo siguiente:

Agradecemos su confianza y dejamos constancia de su queja/ sugerencia registrada con el núm que junto con las de otros ciudadanos, nos ayuda en nuestro objetivo de conseguir una mayor calidad en los servicios que prestamos.

Gijón, de 200

Fdo.:

La responsable de la Oficina Municipal de Sugerencias y Reclamaciones

Recibí un duplicado:

Gijón, de 200