

## ADMINISTRACIÓN LOCAL

### Ayuntamiento de Cabra

Núm. 9.501/2010

La alcaldesa de esta ciudad, hace saber:

Que finalizado con fecha 26 del pasado mes de agosto el plazo de 30 días en que ha permanecido sometido a información pública la Ordenanza General sobre presentación y tramitación de quejas y sugerencias mediante medios electrónicos, aprobada inicialmente por el Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 28 de junio de 2010, sin que contra la misma se hayan formulado reclamaciones ni sugerencias de clase alguna, dicha Ordenanza se entiende definitivamente aprobada, cuyo texto completo es el que aparece en el Anexo al presente Edicto.

Lo que se hace público para general conocimiento.

Cabra, 3 de septiembre de 2010.-Por mandato de S.Sª: La Secretaria acctal., Ascensión Molina Jurado.-La Alcaldesa, Fdo.: Mª Dolores Villatoro Carnerero.

#### ANEXO

#### ORDENANZA GENERAL SOBRE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Los ciudadanos y ciudadanas de nuestra ciudad, individualmente o a través de sus asociaciones, tienen derecho a presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ilustrísimo Ayuntamiento de Cabra, 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 desarrollados por el Ayuntamiento. También pueden plantear iniciativas comunitarias que pretendan mejorar aspectos concretos de la ciudad y ser realizadas desde el tejido social.

El avance en las nuevas tecnologías, hace imprescindible que un servicio de quejas y sugerencias, se encuentre a disposición de la ciudadanía también mediante la utilización de los nuevos canales de comunicación proporcionados por la informática y en este caso, la posibilidad de presentar cualquier queja o sugerencia a través de internet, utilizando para este propósito, los medios oportunos puestos a disposición por el Ayuntamiento, buscando de esta forma, no solo evitar desplazamientos innecesarios a la sede física del Ayuntamiento, sino estableciendo medios de comunicación con la ciudadanía, mas rápidos y eficaces que los tradicionales.

Artículo 1. Definición y objeto.

La presente normativa responde a la necesidad de arbitrar un procedimiento para responder las quejas y sugerencias a través de internet, al amparo de lo establecido en el RD 951/2005 y el RD 208/1996 junto con la demás legislación concordante, para su utilización por la ciudadanía en general, y por los habitantes del Municipio de Cabra en particular, en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Cabra y de sus Organismos Autónomos, 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.

Tendrá la consideración de Queja, cualquier manifestación de

la ciudadanía así expresada y que mantenga relación con la actuación o servicios del Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos ante cualquier tardanza, desatención, comportamiento del personal 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.

#### Artículo 2. Gestión.

El Ayuntamiento de Cabra, se dota de un Servicio de Atención Ciudadana que será el responsable de la gestión de todo el proceso y de cumplimentar el Libro que Quejas y Sugerencias, que se establece en formato electrónico y se pone a disposición de los ciudadanos, estableciendo un sistema de gestión automatizado que facilite su control y transparencia.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, el Ayuntamiento mantendrá la existencia de un módulo de Quejas y Sugerencias en el seno de la pagina Web, estableciendo la dirección <http://www.cabra.es/QuejasySugerencias.html> para la presentación y seguimiento de las mismas y ello con independencia que las mismas puedan ser presentadas alternativamente por correo o de forma presencial ante cualquier trabajador del Ayuntamiento que ejerza funciones de atención al público. El Ayuntamiento de Cabra se compromete a mantener la existencia de un impreso normalizado para la presentación de Quejas y Sugerencias en todos los edificios municipales en los que exista una atención directa al ciudadano, y en la misma pagina web.

#### Artículo 3. Forma y lugar de presentación.

Con carácter general, las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por la ciudadanía a través de la página Web del Ayuntamiento, en la dirección indicada en el artículo anterior. Dicha página establecerá un formulario específico para las quejas y otro para las sugerencias. La presentación electrónica de la queja o sugerencia, permitirá la incorporación a la misma de cualquier fichero de tipo informático que los interesados quieran anexas a la misma, y siempre que el formato y la capacidad del fichero, este permitida por la aplicación.

Las quejas deberán ser firmadas electrónicamente a través de un certificado digital valido emitido por una entidad de confianza y una vez admitidas, serán identificadas por un número y fecha que permitirá su individualización y seguimiento por parte de los interesados, a través de la misma pagina Web. Las Sugerencias se podrán presentar sin certificado digital. Se admitirán igualmente las quejas y sugerencias presentadas por correo, fax, correo electrónico o a través de Internet siempre que en ellas se acredite la identidad, nombre y apellidos, DNI, dirección completa y la voluntad del interesado. Los ciudadanos podrán presentar las Quejas y Sugerencias en representación de una entidad, asociación, etc., haciendo constar los datos de la misma y el cargo que ocupan.

Todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público tendrán la obligación de recoger las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

La persona que reciba la queja o sugerencia devolverá al ciudadano una 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 es remitido de forma inmediata al Servicio de Atención Ciudadana.

**Artículo 4. Tramitación y plazos de contestación.**

Las Quejas y Sugerencias recibidas por la página Web del Ayuntamiento dispuesta al efecto, serán tramitadas de forma inmediata por el Servicio de Atención Ciudadana, quien también tramitará todas aquellas recepcionadas por cualquier trabajador municipal en mano, por fax, correo electrónico o cualquier otro medio.

El Servicio de Atención al Ciudadano valorará inicialmente si la queja o sugerencia presentada pudiera constituir una reclamación en vía administrativa o una manifestación de voluntad que haya de ser tramitada como expediente administrativo en cuyo caso, la inscribirá en el Registro General de Entrada de la Corporación y cuidará de su entrega a la unidad administrativa oportuna, desestimándola como queja o sugerencia y dando traslado inmediato al interesado, utilizando para ello el canal de comunicación designado por el mismo.

Una vez admitida la Queja o Sugerencia, los trabajadores del Servicio de Atención Ciudadana comunicarán al interesado, la persona y Unidad Administrativa que tramitará a la misma. Todos los datos necesarios se incluirán en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Corporación.

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 encargue la respuesta a una queja o sugerencia, estudiarán la misma, y responderán al ciudadano, por el medio elegido por el. Será responsabilidad del Servicio de Atención Ciudadana 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 20 días hábiles, contados desde su inclusión en el Libro de Quejas y Sugerencias, (según lo establecido en el Artículo 16.1 del RD 951/2005) no se hubiera contestado al ciudadano, el Servicio de Atención Ciudadana reiterará dicho aviso al Concejal-Delegado correspondiente.

Si en los 7 días hábiles siguientes a dicho aviso siguiera sin responderse al ciudadano, el Servicio de Atención Ciudadana remitirá otro aviso al Concejal-Delegado responsable del Servicio de Atención Ciudadana, y este a su vez a la Alcaldía.

El plazo máximo de 20 días hábiles, podrá ser suspendido si fuera preciso requerir a la persona interesada, a fin de que concrete, amplie o aporte algún tipo de documentación en relación con aquellas, en cuyo caso se le otorgará el plazo común de 10 días establecido para las subsanaciones. Si en dicho plazo el interesado no aportará la documentación solicitada, el órgano administrativo resolverá la Queja, con la documentación que exista en su poder, o procederá al archivo de la queja, si no dispone de la suficiente documentación para su tramitación. De este archivo se le dará traslado oportuno al interesado.

**Artículo 5. 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.

El Servicio de Atención Ciudadana será responsable de la gestión general de todo el proceso, del mantenimiento de la base de datos que configura el aplicativo informático de Quejas y Sugerencias, de su traslado a las unidades afectadas, de la información al ciudadano del estado de tramitación de su queja o sugerencia, de la grabación en la aplicación informática de la respuesta dada y los plazos en que se hace y de la elaboración de las estadísticas anuales.

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 remisión a el Servicio de Atención Ciudadana 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 6. Publicidad.**

El Ayuntamiento publicará anualmente un tratamiento estadístico de las Quejas 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 7. 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 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 8. Protección de datos.**

Los datos personales aportados por la ciudadanía en las quejas y sugerencias presentadas, serán incorporadas a un fichero informático de este Ayuntamiento de conformidad con lo recogido en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ejercitar ante esta Corporación los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y oposición.

**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 y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65 del mismo texto legal.

Cabra a 3 de Septiembre de 2010.- La Alcaldesa, María Dolores Villatoro Carnerero.