

## **Normativa Municipal reguladora del Servicio de Quejas y Sugerencias a través de Internet.**

### **Artículo 1. Definición y objeto.**

*Es el objeto de la presente Normativa Municipal, regular el servicio de Quejas y Sugerencias a través de Internet, al amparo de lo establecido en el RD 951/2005 y el RD 208/1996 junto a la demás legislación concordante, para su utilización por la ciudadanía en general y por los habitantes del Ayuntamiento de Villaharta en particular. Responde por tanto a la necesidad de establecer el procedimiento adecuado de la recepción de quejas y sugerencias, así como la respuesta a las mismas, asegurando el control y seguimiento de las mismas con el propósito de garantizar su contestación de forma rápida y eficaz.*

*Será considerada como Queja, cualquier manifestación de la ciudadanía así expresada y que mantenga relación con la actuación o servicios del Ayuntamiento y entre otras, la relacionada con la tardanza, desatención o cualquier actuación irregular que se observe en el funcionamiento de las dependencias de las dependencias administrativas o el comportamiento del personal que realice su trabajo en las mismas.*

*Será considerada Sugerencia, cualquier manifestación realizada por la ciudadanía cuyo objeto sea 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 Villaharta, se dota de un Servicio de Atención Ciudadana que será el responsable de la gestión de todo el proceso y de cumplimentar el Libro de Quejas y Sugerencias, que tendrá formato electrónico y se pone a disposición de la ciudadanía, 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 su página Web, estableciendo la dirección <http://www.ayuntamiento.es/QuejasYSugerencias.html> para la presentación y seguimiento de las mismas y ello con independencia de que las mismas puedan ser presentadas alternativamente por correo o de forma presencial ante cualquier personal del Ayuntamiento que ejerza funciones de atención al público.*

### **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, pudiendo establecer asimismo un conjunto de*

*causas o motivos que deberá ser designado por los interesados. La presentación electrónica de una queja o sugerencia, permitirá la incorporación a la misma de cualquier fichero de tipo informático que los interesados quieran anexar a la misma.*

*Las quejas y sugerencias deberán ser firmadas electrónicamente a través de un certificado digital válido 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 página Web.*

*Se facilitará igualmente a través de la página Web un impreso normalizado para la presentación por correo, fax, correo electrónico o de forma presencial que deberá ser cumplimentado y firmado por los interesados, acreditando siempre la identidad de los mismos. En cualquier caso, deberá ser entregada al interesado, una copia de la queja o reclamación presentada donde quede constancia del nombre y fecha de presentación.*

#### **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, quién también tramitará todas aquellas recepcionadas por cualquier trabajador del ayuntamiento o las recibidas por fax, correo electrónico o cualquier otro medio.*

*El Servicio de Atención Ciudadana, 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, se dará traslado a la persona interesada de su admisión a trámite indicando la persona y unidad administrativa que tramitará la misma incluyendo todos los datos necesarios en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Corporación.*

*La Queja o Sugerencia deberá ser contestada al interesado en un plazo máximo de 20 días hábiles, comunicando a éste de las actuaciones realizadas. El transcurso de dicho plazo podrá ser suspendido si fuera preciso requerir a la persona interesada, a fin de que concrete, amplíe 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. Transcurrido el plazo de 20 días anteriormente referido, la persona interesada podrá dirigirse al Secretario de la Corporación para conocer los motivos de la falta de contestación y para que en su caso, proponga a los órganos competentes, la adopción de las medidas oportunas.*

#### **Artículo 5. Responsabilidades de gestión interna.**

*Todos los servicios municipales están obligados a contestar las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con su actividad en los plazos y con las condiciones establecidas en esta normativa.*

*Las Unidades Administrativas de las diferentes áreas se responsabilizarán de la gestión específica de las quejas y sugerencias que les afecten, de supervisar el cumplimiento de los plazos y requisitos para su contestación, y de la remisión al ciudadano de las decisiones adoptadas.*

#### **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 sus quejas y sugerencias no 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 incorporados 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.*

*Lo manda y firma el Sr. Alcalde, D. Alfonso Expósito Galán, en Villaharta a veintitrés de Abril de dos mil diez.*

*Lo que se hace público para general conocimiento y efectos.*

*Villaharta, 30 de Abril de 2010.*

*El Alcalde-Presidente,*

*Fdo. Alfonso Expósito Galán.*