

1.DISPOSICIONES GENERALES

AYUNTAMIENTO DE LIÉRGANES

CVE-2012-1479 *Aprobación definitiva del Reglamento del Procedimiento de Actuación en la Tramitación de Quejas y Sugerencias.*

El Pleno de este Ayuntamiento de Liérganes, en sesión ordinaria de fecha 9 de noviembre de 2011, aprobó inicialmente el Reglamento del Procedimiento de Actuación en la Tramitación de Quejas y Sugerencias. Habiéndose expuesto a información pública por plazo de treinta días mediante inserción del correspondiente anuncio en el B.O.C. nº 219, de 16 de noviembre, y en el tablón de edictos municipal sin que durante dicho período se haya producido reclamación alguna, queda elevada a definitiva en virtud de lo establecido en el artículo 49 de la Ley reguladora de las Bases de Régimen local y se procede a publicar el texto íntegro de la misma en el B.O.C. en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 70.2 de la citada Ley, entrando en vigor una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

Contra el anterior acuerdo, elevado a definitivo, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo a partir de su publicación en el B.O.C., en forma y plazos que establecen las normas reguladoras de dicha Jurisdicción.

Liérganes, 31 de enero de 2012.

El alcalde,

Ramón Diego Cabarga.

REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Ley 30/1992, sus disposiciones complementarias y el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establecen las tendencias para mejorar el buen funcionamiento de la Administración y facilitar la colaboración de los ciudadanos.

Estas normas, en lo relativo a "Quejas y sugerencias" pretenden unificar los criterios de gestión, de modo que el ciudadano y el gestor conozcan con precisión los pasos a seguir, los plazos de tramitación y los resultados que pueden esperar, estando su desarrollo en los artículos 14 al 19 del Real Decreto 951/2005, complementado por la Resolución de 6 de febrero de 2006 de la Secretaría General para la Administración Pública, que aprueba directrices para el desarrollo de programas del marco general para la mejora de la calidad y se concreta en la "Guía para la gestión de quejas y sugerencias", publicada en la página web de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Todo ello hace necesario la aprobación del siguiente reglamento dentro del ámbito del Ayuntamiento de Liérganes:

PRIMERO.- Procedimiento de gestión de quejas y sugerencias. Formas de recepción.

A.- Presencial

1.- Presentación en el registro general.

Al recibirse una queja o sugerencia, se registrará de entrada, devolviendo su copia al presentador de la misma.

VIERNES, 10 DE FEBRERO DE 2012 - BOC NÚM. 29

B. Correo postal.

1.- Recibida en el registro general la queja o sugerencia, se registrará de entrada y se dará acuse de recibo al interesado de la recepción de la misma.

C. A través de la Sede electrónica. <http://lierganes.sedelectronica.es/>

1.- Se acusará recibo en la sede electrónica según las normas reguladoras establecidas en el reglamento de la sede, publicado en la misma.

SEGUNDO.- Tramitación y contestación.

Los pasos a seguir son comunes a todas las quejas y sugerencias, cualquiera que sea su forma de presentación.

Cada queja o sugerencia dará lugar a la apertura de un proceso informativo donde se incluirán las actuaciones practicadas en relación con ellas, así como los informes que se recaben.

El Alcalde solicitará informe al responsable de la unidad afectada por la queja o sugerencia, quién deberá responder a la mayor urgencia, para poder contestar al interesado en el plazo legal de veinte días hábiles. Este plazo se interrumpe si se requirió información adicional a facilitar en el plazo de diez días hábiles. Una vez recibida la información o transcurrido el plazo sin respuesta, se reanuda el cómputo del plazo original, hasta completarse los veinte días.

En el supuesto en que el contenido de la queja o sugerencia afecte a más de una unidad del Ayuntamiento, se solicitará informe a todas ellas y se dará una respuesta unificada al ciudadano.

Las unidades afectadas deberán evaluar en sus informes si la queja o sugerencia se funda en un incumplimiento de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento, en cuyo caso se adoptarán las medidas de subsanación precisas.

Las respuestas a las quejas y sugerencias, que podrán enviarse por correo postal o electrónico, según haya elegido el ciudadano, contemplarán las cuestiones realmente planteadas y serán objetivas, concisas, claras, fiables y fundadas, sin proporcionar argumentos añadidos en contra del funcionamiento de los servicios.

ANEXO I

FORMULARIO

1.- Se aprueba el modelo de formulario único para la presentación de quejas y sugerencias, que se acompaña como Anexo I, que se distribuirá al Registro General de recepción y salida de documentos y a todas las dependencias, centros, oficinas y unidades abiertas que tengan directa o indirectamente atención al ciudadano. En todas estas oficinas deberán estar a disposición de los ciudadanos los ejemplares necesarios, y sus responsables, con carácter previo a que se agoten, deberán solicitar el envío de nuevos ejemplares.

2.- Estos formularios van numerados correlativamente y se presentan en juegos de dos hojas autocopiativas. La primera de ellas esta destinada a la Administración, y la segunda será la copia a entregar al interesado, debidamente registrada.

3.- La custodia y conservación de los formularios corresponderá a los funcionarios destinados en el Registro General. En los supuestos en que, por cualquier motivo, el ciudadano no lleve a presentar formalmente una queja después de haber retirado un formulario completo, el responsable deberá hacer una diligencia haciendo constar las causas por las cuales no consta el formulario correspondiente. Asimismo, las hojas que, por cualquier motivo, sean declaradas nulas, quedarán depositadas en la Dependencia.

4.- La existencia de los formularios se señalará mediante carteles, que deberán ser colocados en lugares perfectamente visibles para los ciudadanos, en los que se especificará el lugar en que se encuentren los mismos.

VIERNES, 10 DE FEBRERO DE 2012 - BOC NÚM. 29

5.- La unidad receptora debe facilitar a los ciudadanos un espacio físico para escribir así como algún medio de escritura. Para la cumplimentación del formulario el ciudadano podrá contar, si lo solicita, con la ayuda de un empleado público.

6.- La unidad receptora deberá comprobar si el formulario, tanto en el caso de presentación de una queja como de una sugerencia, ha sido firmado por el ciudadano y si ha consignado su DNI/NIE, elementos éstos imprescindibles para su posterior tramitación y localización.

7.- La unidad receptora deberá completar en el formulario aquellos datos que el ciudadano no haya cumplimentado y que puedan ser necesarios, como puede ser la hora en que se produjo la incidencia.

DILIGENCIA DE SECRETARIA.- Para hacer constar que la presente Ordenanza que consta de dos artículos y de un anexo de siete puntos, fue aprobada por el Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria de fecha nueve de noviembre de dos mil once y elevada a definitiva por ministerio de la Ley tras el período de exposición al público de treinta días sin que se hayan producido reclamaciones.

Liérganes, 31 de enero de 2012.

El secretario,

Francisco Javier Burgués Aparicio.

[2012/1479](#)