



Ajuntament de Montgat

Exp. 2055/2018

ANUNCI

Es fa públic que el Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària duta a terme en data 25 d'octubre de 2018, aprovà inicialment l'Ordenança reguladora de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments, de l'Ajuntament de Montgat.

Una vegada sotmès a informació pública el present acord i el text de la citada Ordenança pel termini de trenta dies, mitjançant la inserció dels anuncis corresponents al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, al Diari El Punt i no havent-se formulat cap al·legació ni reclamació durant el termini d'informació pública esmentat, l'Ordenança reguladora de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments, de l'Ajuntament de Montgat, queda aprovat definitivament sense necessitat de cap tràmit ulterior.

Tanmateix, havent transcorregut amb escreix el termini previst a l'art 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del regim local, es publica íntegrament l'esmentada Ordenança.

"ORDENANÇA DE RECLAMACIONS, QUEIXES, PROPOSTES I SUGGERIMENTS

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La participació ciutadana és un dret fonamental de les persones reconegut per l'Estatut de Catalunya en el seu article 29. Entre d'altres, els veïns i veïnes de Montgat, individualment o mitjançant associacions, tenen dret a presentar queixes i reclamacions sobre els serveis prestats per l'Ajuntament de Montgat, incloses les produïdes per informacions incorrectes, esconsideracions en el tracte, demores innecessàries, o qualsevol anomalia detectada en el funcionament dels serveis públics. També tenen dret a elevar propostes d'actuació, comentaris o suggeriments en matèries competència municipal.

La Llei 19/2014, d'accés a la informació pública, transparència i bon govern, estableix diverses mesures per a fomentar el govern obert i per garantir-ne l'efectivitat, especialment pel que fa al dret dels ciutadans de presentar propostes i fer suggeriments, amb l'obligació de l'Administració de donar-los una resposta motivada.

En aquest context es situa aquesta Ordenança que neix d'una banda, de la voluntat de promoure un govern obert, basat en la participació i el diàleg permanent entre administració i ciutadania i, d'un altra, de la necessitat de definir els mitjans i el procediment a seguir per a formular reclamacions, queixes, propostes i suggeriments i delimitar-ne responsabilitats. Amb aquesta finalitat, aquesta Ordenança s'estructura en dos capítols.

El primer capítol descriu l'objecte i l'àmbit d'aplicació de l'Ordenança, defineix els conceptes de suggeriment, reclamació o queixa a efectes d'aquesta Ordenança i estableix els drets de les persones interessades.

El segon capítol d'aquesta Ordenança regula els mitjans per a comunicar reclamacions, queixes, propostes i suggeriments, així com el procediment a seguir per a la seva tramitació, defineix responsabilitats i els terminis de resolució entre d'altres aspectes.

CAPÍTOL I. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

ROSA MARIA FUNTANE VILA (1 de 1)
ALCALDESSA
Data Signatura: 22/01/2019
HASH: 0487d0b1d77aca1e827378bb726359b7



Codi Validació: 3CLR7LFP55NHGXK2FYGWGAEF | Verificació: <http://montgat.sedelectronica.es/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 5



Ajuntament de Montgat

Aquesta Ordenança té per objecte determinar el procediment per a la gestió de les queixes, reclamacions, suggeriments i propostes que pugui presentar la ciutadania, assegurant-ne el control i el seguiment de les mateixes per tal de garantir la seva resposta.

Article 2. Àmbit d'aplicació

L'Ordenança és d'aplicació directa a l'activitat de l'Ajuntament de Montgat i al conjunt de serveis que presta, directa o indirectament.

Article 3. Definicions

A efectes d'aquesta Ordenança s'entendrà com a:

a) *Suggeriment*, qualsevol proposta destinada a millorar la prestació o la qualitat d'un servei de competència municipal, ja sigui en l'àmbit organitzatiu o funcional.

b) *Reclamació o queixa*, l'expressió de la insatisfacció sobre els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, tracte, desatenció, tardança o qualsevol altra imperfecció derivada de la prestació d'un servei municipal.

No s'inclouran en aquest tipus:

- Les formulades de forma anònima o aquelles en les que no resulti acreditada la verdadera identitat de qui la presenti.
- Els suggeriments, reclamacions o queixes que tinguin per objecte activitats o serveis que no siguin competència municipal.
- Les sol·licituds d'informació
- Les peticions que pretenguin el reconeixement concret d'un dret o interès subjectiu a un particular.
- Els recursos administratius, és a dir la impugnació d'actes o acords municipals.
- Les incidències, informes o actes efectuades pels propis serveis municipals.
- Les reclamacions del personal municipal respecte la seva relació laboral i amb el servei.
- Queden excloses, igualment, les queixes i suggeriments que es presentin i tramitin davant del Síndic de Greuges.

També queden excloses de l'àmbit d'aquesta Ordenança les qüestions que facin referència a assumptes pendents de resolució judicial o en tramitació administrativa, que es trobin dins del termini de resolució en tant que no recaigui resolució expressa o presumpta, o tinguin per objecte la revisió d'un acte municipal.

Article 4. Drets de les persones interessades

Les persones interessades tenen dret, a més de presentar reclamacions, queixes, suggeriments o propostes, a rebre resposta a les mateixes per part de l'Ajuntament de Montgat i a saber-ne l'estat de tramitació.

La presentació de queixes i/o suggeriments no condiciona de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir els que figurin en ell com a persones interessades.

CAPÍTOL II. Procediment

Article 5. Mitjans de presentació

Els usuaris podran formular les seves queixes o suggeriments presencialment, per correu postal i per mitjans telemàtics.

La reclamació, queixa, proposta o suggeriment ha de ser presentada per una persona física en nom seu o en nom d'una persona jurídica. En qualsevol cas, podran ser formulades a títol individual o en grup, en aquest últim cas, s'hauran d'aportar les dades d'identificació de totes les persones interessades i es donarà resposta a la persona que s'indiqui expressament o, en el seu defecte, a la que consti en primer lloc.





Ajuntament de Montgat

Les reclamacions, queixes, propostes i suggeriments hauran de ser formulades a través dels canals acceptats per l'Ajuntament de Montgat. Els canals de presentació seran:

- De manera presencial, a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- De manera electrònica, a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Montgat.

Article 6. Condicions mínimes per a l'admissió a tràmit

Per a què la queixa, suggeriment o proposta sigui admesa a tràmit, s'haurà de fer constar el nom, cognoms i DNI de la persona interessada, les dades a efectes de notificacions, i el motiu de la queixa, suggeriment o proposta

Article 7. Formulació i registre

1. En el cas que les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments es formulin presencialment, la persona interessada emplenarà i signarà el formulari habilitat a aquest efecte i el lliurarà a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà. Si així ho desitja, podrà ser assistida pels funcionaris responsables en la formulació de la seva reclamació, queixa o suggeriment.
2. En el cas que les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments es formulin per canals electrònics, la persona interessada accedirà a la Seu Electrònica i, a l'apartat corresponent, emplenarà i signarà electrònicament el formulari dissenyat a aquest efecte. A continuació, es registrarà automàticament la comunicació, restant a disposició de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà per a la seva admissió a tràmit.
3. Totes les queixes i suggeriments que es presentin seran donades d'alta en el registre electrònic, excepte les presentades de forma anònima, sense perjudici que puguin valorar-se d'ofici.
4. Formulades les reclamacions, queixes i suggeriments de les maneres assenyalades en els apartats anteriors, les persones interessades rebran constància de la seva presentació, consistent en document amb indicació de la data, hora i número de recepció, així com comunicació del termini màxim de contestació i del servei responsable d'atendre-la.

Article 8. Acumulació d'expedients

1. Els serveis municipals podran acumular les reclamacions, queixes, propostes i suggeriments per a la seva tramitació conjunta quan, presentades per la mateixa o per diferents persones, coincideixin en lo substancial dels fets o problemes plantejats o siguin coincidents en el seu contingut.
2. Per altra banda, quan la persona interessada formuli varies reclamacions, queixes o suggeriments en una mateixa comunicació, l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), assignarà la comunicació a tots i cadascun dels serveis municipals afectats per a facilitar la seva tramitació. Així doncs, la persona interessada rebrà informació individualitzada de la situació i actuacions que s'hagin dut a terme per a cadascun dels assumptes plantejats.

Article 9. Responsabilitats en la gestió interna

Tots els serveis municipals estan obligats a respondre i resoldre les reclamacions, queixes, suggeriments i propostes en relació al seu àmbit de competències, en els terminis i condicions establertes per aquesta Ordenança.

El Servei d'Atenció Ciutadana i Participació serà el responsable del registre i del seguiment de les reclamacions, queixes, suggeriments i propostes.

Article 10. Procediment de tramitació i terminis de resposta

a) Avaluació i esmena

Si la reclamació, queixa, proposta o suggeriment no concreta suficientment el seu objecte, o en el cas de necessitar documentació o informació addicional per a valorar-la, es realitzarà un requeriment a la persona interessada atorgant-li un termini de 10 dies hàbils per a donar-hi





Ajuntament de Montgat

compliment. Si passat aquest període la persona interessada no ha presentat la documentació requerida es donarà per tancada, notificant-li l'arxiu de la mateixa pel canal de notificació escollit.

b) Tramitació

Correspon al servei municipal amb competències amb l'objecte de la reclamació, queixa, suggeriment o proposta la seva tramitació i resposta a la persona interessada.

La desestimació de qualsevol reclamació, queixa, proposta o suggeriment es farà de forma motivada, informant a la persona interessada de manera clara i concreta dels motius de la desestimació.

Estimada la reclamació o queixa el servei gestor impulsarà i durà a terme les actuacions que siguin necessàries per a la seva resolució.

Quan es tracti d'una reclamació o queixa sobre un servei públic prestat de forma indirecta per l'Ajuntament, el servei gestor competent en la matèria emetrà informe i ho comunicarà als Serveis Jurídics i Administratius Centrals.

c) Termini de resposta

El termini de resposta de les reclamacions i queixes és d'un mes, a partir de la data de recepció de la comunicació.

Pel que fa a les propostes d'actuació i suggeriments s'estableix un termini de tres mesos pel seu estudi, avaluació i resolució.

d) Criteris de qualitat per l'elaboració de les respostes

La resposta es durà a terme amb la màxima diligència possible sense necessitat d'esgotar els terminis establerts.

Es respondrà a tot el contingut plantejat. La redacció de la resposta es farà en termes entenedors per a tota la població, evitant en la mesura del possible tecnicismes.

Si com a resultat de la queixa, reclamació, proposta o suggeriment presentats es generen accions o es preveu dur-ne a terme, aquesta informació s'inclouran en l'escrit de resposta.

e) Conclusió de l'expedient

S'entendrà resolta la reclamació, queixa, proposta o suggeriment:

- *Quan no s'admeti a tràmit i s'hagi notificat a la persona interessada.*
- *Quan aquesta sigui desestimada i s'hagi notificat a la persona interessada.*
- *Quan, com a conseqüència d'una actuació dels serveis municipals, s'hagi resolt el motiu de la reclamació o queixa i s'hagi posat en coneixement de la persona interessada.*
- *Quan es planifiquin les actuacions necessàries per resoldre la reclamació o queixa i es comuniqui aquesta planificació i les actuacions que es preveu dur a terme a la persona interessada.*

Article 11. Irrecorribilitat de la decisió

Les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments tenen la consideració d'iniciatives destinades a promoure la millora dels serveis públics municipals, per això les decisions que s'adoptin en aquesta matèria no tenen la condició d'acte administratiu i, en conseqüència, no poden ser objecte de recurs. Tampoc condicionen l'exercici de les accions que de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment puguin exercir les persones interessades.

Article 12. Avaluació periòdica

Trimestralment el Servei d'Atenció Ciutadana i Participació donarà compte a la Junta de Govern Local de les reclamacions, queixes, suggeriments i propostes rebudes, indicant el seu número, estat, tipologia, temps de resposta i forma de resolució.

Pel que fa a les propostes de millora i suggeriments s'informarà a la Junta de Govern Local sobre les que han estat estimades i el seu impacte en la millora del funcionament dels serveis públics i sobre les que han estat desestimades s'informarà dels motius.





Ajuntament de Montgat

Article 13. Publicitat i transparència

Trimestralment es publicaran al Portal de Transparència les reclamacions i queixes rebudes, fent constar el nombre i tipologia, així com la forma de resolució. També es publicaran de forma anonimitzada les propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, destacant aquelles l'aplicació de les quals hagi comportat una millora substancial dels serveis públics."

RECURSOS:

Contra el present acord, que és definitiu en via administrativa, podeu interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala contenciosa-Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en el termini de dos mesos, a comptar des del dia següent al de la present publicació, de conformitat amb l'article 10 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

No obstant, podeu interposar qualsevol altre recurs instar qualsevol procediment que considereu procedent.

Montgat, 22 de gener de 2019.

L'Alcaldessa.

Rosa M. Funtané Vila.



Codi Validació: 3CLR7LFP55NHGXK2FYGWGAEF | Verificació: <http://montgat.sedelectronica.es/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 5