



Ayuntamiento de  
Pilar de la Horadada

REGISTRO DE ENTRADA

SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

**Datos del SOLICITANTE:**

D./D <sup>a</sup> :		D.N.I./PAS/N.I.E.:
Dirección:		C.P.:
Localidad:	Telf.:	E-mail:

**Datos del REPRESENTANTE (Persona acreditada que presenta la instancia en representación de persona física o jurídica):**

D./D <sup>a</sup> :		D.N.I./PAS/N.I.E.:
Dirección:		C.P.:
Localidad:	Telf.:	E-mail:

**EMPLAZAMIENTO (en su caso):**

CALLE Y N<sup>o</sup>:

**EXPOSICIÓN DETALLADA DE LA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN**

--

**SOLICITA:**

Que previos trámites oportunos, se proceda a solucionar lo expuesto anteriormente.

En Pilar de la Horadada a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Fdo.: \_\_\_\_\_

**SR. ALCALDE- PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE PILAR DE LA HORADADA**

# REGLAMENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE PILAR DE LA HORADADA.

Publicado en BOP Nº 96 de 20/05/2016

## CAPÍTULO IV.- DE LA TRAMITACIÓN ORDINARIA DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

### Artículo 7.- Tramitación Ordinaria

La Oficina Municipal de Atención al Ciudadano actuará como oficina receptora que registrará la reclamación o sugerencia y entregará copia al interesado. Asimismo, registrará las reclamaciones o sugerencias depositadas en los buzones de las Oficinas Municipales. En el plazo de diez días, contados desde la fecha de entrada en el registro de dicha oficina, la Unidad Administrativa que se designe examinará la sugerencia o reclamación y podrá requerir al interesado para que en el plazo de diez días proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca, o la admitirá a trámite. De no proceder su admisión lo comunicará al reclamante.

La Unidad Administrativa designada al efecto, remitirá la reclamación o sugerencia al servicio municipal correspondiente.

El servicio reclamado estudiará la reclamación o sugerencia emitiendo informe a la Unidad Administrativa designada, quedando obligado a dar cuenta de la solución adoptada a la persona que presentó la reclamación o sugerencia. Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades, o personal municipal, tendrán carácter reservado, comunicándolo a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En estos casos la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.

El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la oficina receptora, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación.

En este supuesto, el funcionario responsable de la Unidad Administrativa designada para la tramitación de las sugerencias y/o reclamaciones archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al servicio reclamado.

### Artículo 8.- Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Unidad Administrativa Responsable remitirá a la Secretaría de la Comisión, mensualmente o inmediatamente, con propuesta de dictamen, las sugerencias y/o quejas que se hayan ultimado o tramitado así como una estadística mensual de todas las presentadas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada.

Dicho listado se remitirá, además, desglosado por Áreas para conocimiento de la Jefatura de Área y del Concejal Delegado.

La Comisión, a la vista de la documentación remitida, podrá requerir la información complementaria que precise para alcanzar el mayor grado de conocimiento sobre los temas y conocer de las que se hayan resuelto por el servicio afectado.

Con independencia de lo anterior, el ciudadano que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en Queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión estudiará las quejas procedentes, adoptando las medidas pertinentes. En todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma.

La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.

Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las medidas a adoptar, que será remitido al órgano municipal competente, que queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma al reclamante.

La Comisión, en su informe anual, dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en Cartas de Servicios u otros sistemas, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano. No obstante, también podrán realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

Para el cumplimiento de las funciones establecidas en los artículos 3.1 y 7.7, el servicio con competencias en gestión de la calidad (o aquél que se determine) remitirá anualmente un informe a la Comisión, en el primer trimestre del año, sobre el grado de cumplimiento de las cartas de servicio de las diferentes unidades administrativas, así como los informes que sobre funcionamiento y coordinación de los servicios se hayan realizado.

A tal efecto, el Ayuntamiento se compromete a potenciar la creación de Cartas de Servicios en todas las dependencias y servicios administrativos.

En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

El informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su posición. El Informe se hará público anualmente por el Ayuntamiento en la forma que se determine, debiendo existir un ejemplar, al menos, en cada de las Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano.

Asimismo se publicará en la página web del Ayuntamiento de Pilar de la Horadada.