



## CARTA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### Preámbulo

El Ajuntament d'Elx ha creado un órgano participativo y de defensa de los derechos vecinales, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que tiene como misión la supervisión de la actividad municipal, informando de las quejas, deficiencias y sugerencias que se formulen sobre el normal o anormal funcionamiento de los servicios municipales.

La Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones y acorde con lo marcado en el Reglamento de la Comisión, se encarga de recepcionar las propuestas y enviarlas a los departamentos correspondientes para que las gestionen y contesten en los plazos establecidos.

Los tipos de propuestas que gestiona la Unidad son:

**SUGERENCIAS** aquellas recomendaciones o iniciativas que nos formule la ciudadanía y que vayan destinadas a mejorar los servicios públicos del Ajuntament d'Elx o de las entidades dependientes de él.

**RECLAMACIONES** aquellas peticiones, demandas o protestas que nos traslade la ciudadanía referentes al normal o anormal funcionamiento de los servicios municipales.

**RECLAMACIONES EN QUEJA** si se ha presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no ha sido satisfactoria o no ha recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, se podrá dirigir en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El compromiso de esta Concejalía por satisfacer las demandas de la ciudadanía se quiere plasmar en el proyecto de Carta del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ajuntament d'Elx facilitando la información y mecanismos de participación en lo relativo a este servicio dependiente de la Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC).

En este sentido las cartas de servicios son documentos eficaces para fomentar la mejora continua de los servicios públicos y surgen no sólo con el propósito de informar a los usuarios sobre los servicios que se ponen a su disposición sino que a la vez reflejan el compromiso continuado por parte de la Entidad Local de alcanzar mayores niveles de calidad en la prestación de los mismos.

Trabajar en la mejora continua de los servicios es nuestro incentivo con el fin de garantizar que se adoptarán las medidas necesarias para su correcta aplicación y actualización.



## INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

# 1

Identificación de la entidad: Ajuntament d'ELX

Unidad prestadora del servicio: Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones

Unidad Responsable de la Carta de Servicios: Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC)

Normativa reguladora

- Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ajuntament d'Elx.
- Ley 7/1.985, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 30/1992 de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- R.D. 951/2005, de 29 de julio por el cual se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 57/2003, Medidas para la modernización del Gobierno Local.

Derechos y deberes de la ciudadanía

**Estos son sus derechos:**

- Elegir el medio de envío de su sugerencia o reclamación: presencial, telefónico o telemático.
- Obtener respuesta municipal a las sugerencias y reclamaciones presentadas en los plazos establecidos.
- Recibir un trato amable, respetuoso y cordial por parte de las personas que le atienden.
- Acceder sin discriminación de sexo, religión y opinión a las instalaciones y servicios ofrecidos.
- Ser atendidos en cualquiera de las dos lenguas oficiales (Castellano o Valenciano) en cumplimiento de las directrices del Reglament de Normalització Llingüística per al Municipi d'Elx i el seu Ajuntament.
- Al tratamiento de sus datos personales cumpliendo las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de Carácter Personal.
- Recibir un trato personalizado y de manera igualitaria en las solicitudes de información, en la gestión y en las sugerencias y reclamaciones.



- Cualquier otro derecho que le reconozcan las Leyes y la Constitución.

#### **Estos son sus deberes:**

- Facilitar, con veracidad y autenticidad, los datos de contacto necesarios para la correcta tramitación y contestación de sus sugerencias y reclamaciones.
- Plantear de forma clara y concisa el contenido de la reclamación o sugerencia, evitando un lenguaje ofensivo o discriminatorio.
- Adoptar una actitud adecuada y respetuosa hacia las personas que les atienden o a las que se dirigen.

#### Procedimiento y vías de presentación de las sugerencias y reclamaciones, plazos de contestación y efectos de las mismas

Puede hacernos llegar sus sugerencias y reclamaciones por medio de la vía más cómoda o accesible:

- A través del Registro General, en las OMAC's, cumplimentando el modelo normalizado que se le facilitará en cualquiera de nuestras oficinas.
- En la web municipal, [www.elche.es](http://www.elche.es), pestaña Buzón de sugerencias y reclamaciones
- Buzón Ciudadano, depositando el modelo normalizado que encontrará junto a cada buzón
- A través del teléfono 010.
- Mediante correo ordinario dirigido al Ajuntament d'Elx

Los **plazos** para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones vienen recogidos en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ajuntament d'Elx, y son:

- **Admisión a trámite: diez días** para comunicar al interesado la admisión a trámite por parte de la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones, de su sugerencia o reclamación.
- **Resolución de la sugerencia/reclamación: tres meses** es el plazo máximo del que dispone el departamento para contestar al ciudadano tras el cual el ciudadano que no haya recibido contestación o la contestación no sea satisfactoria podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.



- **Resolución de la reclamación en queja:** tres meses es el plazo máximo del que dispone la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para contestar al ciudadano.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

## 2

**COMPROMISO 1:** Difundir el servicio de sugerencias y reclamaciones. Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestro objetivo de dar a conocer este servicio que facilita la participación ciudadana.

**COMPROMISO 2:** El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención Ciudadana y donde se ubiquen los buzones de sugerencias y reclamaciones. Estos impresos podrán ir acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.

**COMPROMISO 3:** Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010 ó 96658050 o a través de correo electrónico o internet, siempre que los ciudadanos manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.

**COMPROMISO 4:** Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el registro.

**COMPROMISO 5:** Que de las sugerencias y reclamaciones derivadas por la Unidad Administrativa a los departamentos responsables, el 85% sean contestadas en un plazo no superior a 3 meses.

**COMPROMISO 6:** El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano que haya puesto la sugerencia o reclamación, por el método más rápido y efectivo.

**COMPROMISO 7:** Todas las sugerencias y reclamaciones que no sean contestadas en un plazo de un mes desde su remisión al Servicio de Atención Ciudadana, serán comunicadas a la Dirección del Área correspondiente.

**COMPROMISO 8:** El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar al interesado, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación.

**COMPROMISO 9:** Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.



**COMPROMISO 10:** El Servicio de Atención Ciudadana se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.

## INDICADORES DE CALIDAD

# 3

- INDICADOR 1: Encuesta interanual para medir el nivel de conocimiento del servicio de sugerencias y reclamaciones y el grado de satisfacción de la atención recibida.
- INDICADOR 2: Porcentaje (y plazos medios) de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en el plazo de 10 días a contar desde la entrada en el registro.
- INDICADOR 3: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en el plazo de 3 meses.
- INDICADOR 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a las totales presentadas.
- INDICADOR 5: Número de informes estadísticos referentes al Servicio de sugerencias y reclamaciones realizados anualmente.
- INDICADOR 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

# 4

Las medidas de subsanación permiten establecer la vía para comunicar los posibles incumplimientos de los compromisos y tomar acciones en consideración. Al tratarse de un Servicio de Sugerencias y Reclamaciones la ciudadanía podrá comunicar estas incidencias a través de este mismo canal o mediante instancia a través del registro general y los responsables del Servicio se pondrán en contacto con el usuario para ofrecerle una explicación de lo sucedido, así como de las medidas adoptadas, a través de:

- Llamada personal a fin de subsanar errores cometidos.
- Carta de disculpas, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.



## INFORMACIÓN ADICIONAL

# 5

### Direcciones postales, telefónicas y telemática y horarios de atención

- Red de Oficinas Municipales de Atención Ciudadana:

HORARIO: de lunes a viernes de 8.00 a 14.00 h. (sábados sólo registro general de 9.00 a 13.00 horas en la OMAC Centro)

➤ OMAC CASCO URBANO:

- OMAC CENTRO- PLAÇA DE BAIX. Plaça de Baix, 1,
- OMAC FRANCESC CANTÓ. Pedro Moreno Sastre, 36
- OMAC POETA MIGUEL HERNÁNDEZ. Torres Quevedo, 14
- OMAC ALTABIX. Bernabé Campo Latorre, 26
- OMAC ALTABIX- UNIVERSIDAD. Avenida Jubalcoi, 34

➤ OMAC PEDANÍAS:

- OMAC LA MARINA. Avda. de l'Alegria, 72
- OMAC TORRELLANO. Plaça Mestre Antoni Cutillas, 1
- OMAC EL ALTET. Valencia, 22
- OMAC LA FOIA. Avda. Sant Andreu, 25
- OMAC LA BAIA (martes y jueves). La Casilla, 2
- OMAC VALLVERDA (miércoles). Paco Viudes, 26
- OMAC ARENALS (viernes salvo del 15 de junio a 15 de septiembre que abre todos los días). San Bartolomé Tirajana, 42
- OMAC PERLETA- MAITINO (lunes). Avenida de Perleta, 16

- Red de Buzones de Atención Ciudadana, instalados en las OMAC's y Centros Socioculturales:

OMAC TORRELLANO	Plaça Mestre Antoni Cutillas, 1
CSC PLA – SECTOR V	Avda. Labradores, 1
CSC SALVADOR ALLENDE	Jardín Salvador Allende s/n
CSS SAN ANTÓN	Obispo Cubero, 2
CSC PALMERALS	Eucaliptus, 39
CSC LA MARINA – OMAC	Avda. de l'Alegria, 72
CSC LA FOIA	Avda. Sant Andreu, 25



CSC CARRÚS	Antonio Brotons Pastor, 72
CSC CARRÚS ESTE ( Plaça Barcelona)	Mario Pastor Sempere, 43
ELS ARENALS DEL SOL	San Bartolomé Tirajana, 42
CSC L'ALTET – OMAC	Valencia, 22
OMAC CENTRO	Plaça de Baix, 1
CSC LA BAIA	La Casilla, 2
CSC VICTÒRIA KENT	José Javaloyes Orts, 80
CSC Raval	Boix i Rosario, 2
CSC ALTABIX	Bernabé Campo Latorre, 26
OMAC FRANCESC CANTÓ	Pedro Moreno Sastre, 36
OMAC POETA M. HERNÁNDEZ	Torres Quevedo, 14
CSC LA VALLVERDA	Paco Viudes, 26
OMAC PERLETA- MAITINO	Avenida de Perleta, 16
CSC ALTABIX-UNIVERSIDAD	Avenida Jubalcoi, 34

- Servicio de Atención Telefónica 010 (966658050 para llamadas desde fijo o móvil): de lunes a viernes de 9.30 h a 14.00 h y de 16.00 a 20.00 horas (horario especial del 16 al 31 de agosto: de 9.30 h a 14.00 h).
- Portal Municipal [www.elche.es](http://www.elche.es)