

Reglamento regulador del funcionamiento del proceso de sugerencias y reclamaciones en el Cabildo de Gran Canaria

PREÁMBULO

La sociedad actual demanda la implantación de una nueva cultura orientada a satisfacer de manera efectiva las demandas de los ciudadanos. La Administración ha de disponer de mecanismos eficaces para lograr esta satisfacción y en este sentido se enmarca la corriente actual de Modernización de la Administración. La mejora de los procesos de Atención al Ciudadano es uno de los principios básicos que rigen esta Modernización.

Dentro de la Atención al Ciudadano es fundamental recoger y utilizar con criterio la opinión del ciudadano. El presente Reglamento responde a esta necesidad, estableciendo un proceso ágil para recoger y resolver las sugerencias y reclamaciones que, sobre el funcionamiento de los servicios públicos, puedan presentar los usuarios de los mismos.

CAPÍTULO I

OBJETO Y EXCLUSIONES

ARTICULO 1

Derecho a presentar sugerencias y reclamaciones

1. Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas tienen derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Cabildo de Gran Canaria y reclamaciones por tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.
2. La presentación de sugerencias y reclamaciones no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

ARTICULO 2

Definición y objeto

El proceso de sugerencias y reclamaciones es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos prestados por el Cabildo de Gran Canaria, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

ARTÍCULO 3

Exclusiones

1. Quedan excluidas del ámbito de aplicación del presente Reglamento las sugerencias y reclamaciones cuya resolución deba ampararse en un procedimiento administrativo específico o en la normativa sobre la materia que, por razón de la actividad o de la naturaleza del servicio público gestionado pudiera estar establecida en determinadas áreas de actividad de la Administración Pública del Cabildo de Gran Canaria.

2. Queda asimismo excluidas de su tramitación por el Sistema previsto en este Reglamento las reclamaciones de los empleados públicos y autoridades en orden a sus relaciones de prestación de servicios en el Cabildo de Gran Canaria.

3. Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en este Reglamento, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni de reclamaciones bien sean previas a las vías judiciales civil o laboral, económico- administrativas o de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública del Cabildo de Gran Canaria ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente para la resolución de recursos y reclamaciones sin perjuicio de lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre y en este Reglamento.

CAPÍTULO II

PRESENTACIÓN Y REGISTRO

ARTICULO 4

Presentación

1. La sugerencia o reclamación debe ser presentada por una persona física, que lo haga en su nombre, o en nombre de una entidad jurídica.
2. Las sugerencias y reclamaciones deberán cumplir los siguientes aspectos:
 - Deberán ser formuladas por escrito y contendrán los datos que permitan la identificación y localización del interesado, a efectos de su notificación, así como el objeto de su sugerencia o reclamación.
 - Deberán ser relativas a un servicio prestado por el Cabildo
 - En el caso de una reclamación deberán referirse a un caso en concreto.
3. Los canales de presentación serán:
 - Presencial, en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, a través del formulario normalizado
 - A través de Internet, según el procedimiento que se establezca
 - Teléfono
 - Mediante correo a la dirección de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, a través del formulario normalizado.

- Fax

En el caso de presentación de reclamaciones por teléfono y fax se transcribirán los datos en el documento normalizado por parte del personal de la Oficina y se establecerá un plazo de tres días hábiles para la ratificación por parte del ciudadano.

ARTÍCULO 5

Registro

1. Todas las sugerencias y reclamaciones que se presenten deberán ser registradas en cualquiera de los registros previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre y de acuerdo con el procedimiento establecido en la Administración Pública del Cabildo de Gran Canaria.
2. El registro de las sugerencias y reclamaciones transcritas por el personal de la Oficina será posterior a su ratificación por parte del ciudadano.
3. Las sugerencias y reclamaciones anónimas no serán registradas, sin perjuicio de que pueda valorarse de oficio su contenido a efectos estadísticos.

CAPÍTULO III

TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ARTICULO 6

Comunicación y subsanación

1. El Responsable de Sugerencias y reclamaciones de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano comunicará por escrito al interesado la recepción de la reclamación o sugerencia y el cauce que le se dará para su solución.
2. En el caso en que la reclamación o sugerencia no cumplan alguno de los requisitos de presentación establecidos o en el caso de necesitar documentación adicional, se realizará un Requerimiento de Documentación al interesado indicándole los pasos a seguir para subsanar las deficiencias y otorgándole un plazo de 10 días hábiles para la presentación de la documentación. Si pasado este periodo el interesado no ha presentado la documentación requerida, se dará por cerrada la reclamación o sugerencia.

ARTICULO 7

Tramitación

1. Las reclamaciones formuladas en la forma prevista se clasificarán y se asignarán al jefe de servicio (o responsable en otros Organismos) de la Consejería competente que deberá asegurar la [gestión](#) de la reclamación según los criterios establecidos y con la mayor celeridad posible.

2. Las sugerencias formuladas en la forma prevista se clasificarán y se asignarán al Responsable de Sugerencias de la Sección de Organización, Planificación y Calidad quien procederá a su valoración y gestión.

ARTICULO 8

Resolución

1. Recibida en forma una sugerencia o una reclamación, el órgano competente para conocer de ella la valorará y adoptará en su caso las medidas que estime oportunas para lograr su plena efectividad y comunicará a la Oficina las medidas adoptadas.
2. En un plazo máximo de 3 meses a contar a partir del día de registro en el órgano competente para la valoración de la reclamación o sugerencia, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano contestará al interesado informándole de la decisión adoptada.
3. El Responsable de Sugerencias y reclamaciones de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano deberá asegurar la gestión de la reclamación y la contestación según los criterios establecidos en este Reglamento.

CAPÍTULO IV

RESPONSABILIDADES Y CONTROL DEL PROCESO

ARTICULO 9

Responsabilidades

Se definen las siguientes responsabilidades dentro el proceso de sugerencias y reclamaciones:

- La Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Independientemente del canal de entrada de la reclamación o sugerencia, ambas deben ser remitidas a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano que se constituye como la Unidad con responsabilidad para mantener el primer contacto con el ciudadano y de realizar la asignación a la Consejería competente (reclamaciones) o a la Sección de Organización, Planificación y Calidad (sugerencias). Al mismo tiempo, deberá realizar un seguimiento de las reclamaciones y de dar respuesta al Interesado.
- Los diferentes Jefes de Servicio (o Responsables del Organismo dependientes de su Consejería) afectados, que serán los encargados de realizar un seguimiento de las reclamaciones por parte de su Servicio y del envío de la comunicación sobre las medidas adoptadas para su gestión al Responsable de Sugerencias y reclamaciones de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

- El Responsable de Sugerencias de la Sección de Organización, Planificación y Calidad será responsable de analizar las sugerencias y de realizar un seguimiento informativo del estado de las acciones aprobadas para la implantación de las sugerencias.

ARTICULO 10

Seguimiento y control

1. La Oficina de Información y Atención al Ciudadano, en el caso de reclamaciones, o la Sección de Organización, Planificación y Calidad, en el caso de sugerencias, llevarán un control de las sugerencias y reclamaciones que afecten a las diferentes Consejerías.
2. Cada reclamación o sugerencia, en las condiciones establecidas en el presente Reglamento, motivarán la apertura de un expediente, donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban de la Consejería afectada.

ARTÍCULO 11

Datos de carácter personal

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

ARTÍCULO 12

Mejora de los servicios

En base a la explotación y análisis de la información sobre las reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos, el Equipo de Gobierno tomará las decisiones oportunas para la mejora de los servicios prestados por la Organización.

DISPOSICIÓN FINAL

Se autoriza a la Consejera de Hacienda, Organización y Personal para dictar cuantas disposiciones fueran necesarias para el desarrollo y ejecución de este Reglamento.

El presente Reglamento entrará en vigor según lo establecido en la normativa vigente.

Gran Canaria, a FECHA.- El Presidente del Cabildo,-