



MODELO DE QUEJA / SUGERENCIA

QUEJA SUGERENCIA
(Marque lo que proceda)

DATOS PERSONALES

Nombre
Apellidos
DNI / Pasaporte
Domicilio C/Avda.
Municipio Código postal
Provincia País
Teléfono 1 **Teléfono 2**
E-mail

Indique el medio por el que desea recibir contestación

Correo **E-mail** **Teléfono** **Otros**

MOTIVO DE LA QUEJA / SUGERENCIA

Indique la fecha de la incidencia (en su caso)

Fecha

Firma

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

Código de la incidencia

De conformidad con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se informa que los datos personales incluidos en este escrito se incorporarán a un fichero de datos de carácter personal denominado REGISTRO cuya finalidad es el control de toda la documentación de entrada y salida del Ayuntamiento de San Vicente así como la gestión de visitas y trámites de expedientes de titularidad del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig. Para el ejercicio de sus competencias. El interesado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito dirigido al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, responsable del fichero.



PROCEDIMIENTO

Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.

(Artículo 11 ROPC)

1. Todas las personas tienen derecho a presentar quejas o reclamaciones y sugerencias respecto de la actividad municipal y de los servicios públicos locales, sin perjuicio de su derecho a interponer los recursos administrativos o jurisdiccionales pertinentes.
2. Son **Quejas o reclamaciones** las manifestaciones presentadas por los medios que más adelante se dirán mostrando la insatisfacción de los usuarios con los servicios.
3. Son **Sugerencias** las iniciativas en relación a la mejora de la calidad de dichos servicios.
4. En los casos en que la queja sea fundada, la contestación incluirá la subsanación o propuesta de mejora al órgano municipal competente.
5. La tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias será objeto de una regulación especial en la que se incluirá la obligación de contestar expresamente a todas las presentadas.

(Artículo 5.2 ROCESURE)

2. Las quejas, reclamaciones y sugerencias, no requerirán acreditar la condición de interesado/a, ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de este procedimiento la persona que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición general de interesado/a, ni dará lugar a la apertura de vía de recurso. No obstante el/la interesado/a podrá ejercer el derecho de petición, en los términos previstos en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, y demás legislación complementaria, o cualquier otra reclamación administrativa que proceda en derecho.

Tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

(Artículo 30 ROPC)

1. Las quejas y sugerencias se podrán presentar por escrito, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano (CIVIC) en su horario de atención al público o cualquier otro medio previsto en la normativa sobre procedimiento administrativo común (correos u otros órganos administrativos que admitan la presentación de escritos dirigidos al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig).

Si se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el **modelo** diseñado a tal efecto y los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios de la Oficina en la formulación de su queja o sugerencia. También se podrán presentar por correo electrónico, telefónicamente o depositarse en los buzones dispuestos a tal efecto.

2. Sólo las quejas y sugerencias presentadas por escrito o con firma electrónica reconocida que incluyan los datos personales del interesado podrán ser objeto de tramitación conforme a estas normas, sin perjuicio de la toma en consideración del contenido de las demás para la mejora del servicio a que se refieran, pudiendo obtenerse constancia de su presentación mediante copia sellada, en caso de las presenciales, y de contestación por e-mail en las telemáticas.

3. Los escritos presentados que no reúnan la condición de queja o sugerencia, se remitirán al departamento u organismo competente, previa anotación, si procede, en el Registro General de Entrada.

4. **Dentro del plazo de 30 días hábiles se deberá formular propuesta de contestación de la queja o sugerencia, para aprobación por el órgano municipal competente, Concejal Delegado del Servicio, estableciéndose la obligación de notificar al interesado en un plazo máximo de dos meses.**

5. El Ayuntamiento regulará los procedimientos para la defensa de los derechos de queja y sugerencia y la organización y funcionamiento de una Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias.

(Artículo 6.3 ROCESURE)

Con independencia de lo anterior, el/la ciudadano/a 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, que deberá resolver en el plazo máximo de cuatro meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, incluyendo, en su caso, las medidas a adoptar y la remisión al órgano municipal competente.

Normativa: Reglamento Orgánico Municipal de Participación Ciudadana (Aprobado por Pleno 25.03.2015 - B.O.P. 27.04.2015) -ROPC

Reglamento de Organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (Aprobado por Pleno 30.09./2015 – B.O.P. 30.11.2015) - ROCESURE