

## CARTA DEL SERVEI DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

### Preàmbul

L'Ajuntament d'Elx ha creat un òrgan participatiu i de defensa dels drets veïnals, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, que té com a missió la supervisió de l'activitat municipal, informant de les queixes, deficiències i suggeriments que es formulen sobre el normal o anormal funcionament dels serveis municipals.

La Unitat Administrativa de Suggeriments i Reclamacions i d'acord amb el marcat en el Reglament de la Comissió, s'encarrega de rebre les propostes i d'enviar-les als departaments corresponents perquè les gestionen i contesten en els terminis establits.

Els tipus de propostes que gestiona la Unitat són:

**SUGGERIMENTS** aquelles recomanacions o iniciatives que ens formule la ciutadania i que vagen destinades a millorar els serveis públics de l'Ajuntament d'Elx o de les entitats dependents d'ell.

**RECLAMACIONS** aquelles peticions, demandes o protestes que ens trasllade la ciutadania referents al normal o anormal funcionament dels serveis municipals.

**RECLAMACIONS EN QUEIXA** si s'ha presentat una reclamació o un suggeriment i la resolució no ha sigut satisfactòria o no ha rebut contestació en el termini de tres mesos, comptats a partir de la data de registre d'aquesta, es podrà dirigir en queixa a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

El compromís d'aquesta Regidoria per satisfer les demandes de la ciutadania es vol plasmar en el projecte de Carta del Servei de Suggeriments i Reclamacions de l'Ajuntament d'Elx facilitant la informació i els mecanismes de participació quant a aquest servei dependent de l'Oficina Municipal d' Atenció Ciutadana (OMAC).

En aquest sentit, les cartes de serveis són documents eficaços per a fomentar la millora contínua dels serveis públics i sorgeixen no sols amb el propòsit d'informar els usuaris sobre els serveis que es posen a la seua disposició, sinó que alhora reflecteixen el compromís continuat per part de l'Entitat Local d'aconseguir majors nivells de qualitat en la prestació d'aquests.

Treballar en la millora contínua dels serveis és el nostre incentiu amb la finalitat de garantir que s'adoptaran les mesures necessàries per a la seua correcta aplicació i actualització.

### INFORMACIÓ GENERAL I LEGAL 1

Identificació de l'entitat: Ajuntament d'Elx

Unitat prestadora del servei: Unitat Administrativa de Suggeriments i Reclamacions

Unitat Responsable de la Carta de Serveis: Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC)

#### Normativa reguladora

- Reglament Orgànic de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions de l'Ajuntament d'Elx.
- Llei 7/1985, Reguladora de les Bases de Règim Local.
- Llei 30/1992 de 26 de Novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

- RD 951/2005, de 29 de juliol pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració de l'Estat.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 57/2003, Mesures per a la modernització del Govern Local.

### Drets i deures de la ciutadania

#### **Aquests són els seus drets:**

- Triar el mitjà d'enviament del seu suggeriment o reclamació: presencial, telefònic o telemàtic.
- Obtindre resposta municipal als suggeriments i reclamacions presentades en els terminis establits.
- Rebre un tracte amable, respectuós i cordial per part de les persones que l'atenen.
- Accedir sense discriminació de sexe, religió i opinió a les instal·lacions i als serveis oferits.
- Ser atesos en qualsevol de les dues llengües oficials (valencià o castellà) en compliment de les directrius del Reglament de Normalització Lingüística per al Municipi d'Elx i el seu Ajuntament.
- Al tractament de les seues dades personals complint les garanties establides en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de Caràcter Personal.
- Rebre un tracte personalitzat i de manera igualitària en les sol·licituds d'informació, en la gestió i en els suggeriments i en les reclamacions.
- Qualsevol altre dret que li reconeguen les lleis i la Constitució.

#### **Aquests són els seus deures:**

- Facilitar, amb veracitat i autenticitat, les dades de contacte necessàries per a la correcta tramitació i contestació dels seus suggeriments i de les reclamacions.
- Plantejar de manera clara i concisa el contingut de la reclamació o del suggeriment, evitant un llenguatge ofensiu o discriminatori.
- Adoptar una actitud adequada i respectuosa cap a les persones que els atenen o a les quals es dirigeixen.

### Procediment i vies de presentació dels suggeriments i les reclamacions, terminis de contestació i efectes d'aquestes

Pot fer-nos arribar els seus suggeriments i les teues reclamacions mitjançant la via més còmoda o accessible:

- A través del Registre General, en les OMAC, emplenant el model normalitzat que se li facilitarà en qualsevol de les nostres oficines.
- En la web municipal, [www.elche.es](http://www.elche.es), pestanya Bústia de suggeriments i reclamacions
- Bústia Ciutadana, depositant el model normalitzat que trobarà al costat de cada bústia
- A través del telèfon 010.
- Mitjançant correu ordinari dirigit a l'Ajuntament d'Elx

Els **terminis** per a la tramitació dels suggeriments i de les reclamacions venen recollits en el Reglament de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions de l'Ajuntament d'Elx, i són:

- **Admissió a tràmit: deu dies** per a comunicar a l'interessat l'admissió a tràmit per part de la Unitat Administrativa de Suggeriments i Reclamacions, del seu suggeriment o de la reclamació.
- **Resolució del suggeriment/reclamació: tres mesos** és el termini màxim del qual disposa el departament per a contestar al ciutadà, després del qual el ciutadà que no haja rebut contestació o la contestació no siga satisfactòria podrà dirigir-se en queixa a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.
- **Resolució de la reclamació en queixa: tres mesos** és el termini màxim del qual disposa la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per a contestar al ciutadà.

## **COMPROMISOS DE QUALITAT 2**

**COMPROMÍS 1:** Difondre el servei de suggeriments i reclamacions. Ens comprometem a continuar treballant en el nostre objectiu de donar a conèixer aquest servei que facilita la participació ciutadana

**COMPROMÍS 2:** L'Ajuntament garantirà l'existència d'impresos per a la presentació de suggeriments i reclamacions en totes les oficines d'Atenció Ciutadana i on se situen les bústies de suggeriments i reclamacions. Aquests impresos podran anar acompanyats de tots aquells documents, especialment Cartes de Serveis, que expressen els compromisos que assumeix l'Ajuntament en la prestació dels serveis.

**COMPROMÍS 3:** Es tramitaran tots els suggeriments o reclamacions presentades a través del 010 o del 96658050 o a través de correu electrònic o d'internet, sempre que els ciutadans manifesten el seu nom, cognoms, DNI i adreça completa.

**COMPROMÍS 4:** Que en el 90% dels suggeriments i de les reclamacions presentades, la Unitat Administrativa comuniqui al ciutadà l'admissió o no admissió a tràmit en el termini màxim de 10 dies a comptar des de l'entrada al registre.

**COMPROMÍS 5:** Que dels suggeriments i de les reclamacions derivades per la Unitat Administrativa als departaments responsables, el 85% siguin contestades en un termini no superior a 3 mesos.

**COMPROMÍS 6:** L'Ajuntament es compromet a respondre al ciutadà que haja posat el suggeriment o la reclamació, pel mètode més ràpid i efectiu.

**COMPROMÍS 7:** Tots els suggeriments i les reclamacions que no siguin contestades en un termini d'un mes des de la seua remissió al Servei d'Atenció Ciutadana, seran comunicades a la Direcció de l'Àrea corresponent.

**COMPROMÍS 8:** El Servei de Suggeriments i Reclamacions es compromet a facilitar a l'interessat, en qualsevol moment, l'estat de tramitació del seu suggeriment o reclamació, el servei destinatari i la unitat responsable de la seua contestació.

**COMPROMÍS 9:** Es realitzarà almenys un informe trimestral amb les estadístiques referents al Servei de Suggeriments i Reclamacions i un informe anual.

**COMPROMÍS 10:** El Servei d'Atenció Ciutadana es compromet a millorar contínuament, introduint almenys una millora anual referida a l'ampliació i a l'optimització de gestions, l'adaptació a l'administració electrònica, etc.

### **INDICADORS DE QUALITAT 3**

- INDICADOR 1: Enquesta interanual per a mesurar el grau de coneixement del servei de suggeriments i reclamacions i el grau de satisfacció de l'atenció rebuda.
- INDICADOR 2: Percentatge (i terminis mitjans) de suggeriments i reclamacions la comunicació dels quals de l'admissió o no admissió a tràmit s'ha fet en el termini de 10 dies a comptar des de l'entrada al registre.
- INDICADOR 3: Percentatge de suggeriments i reclamacions contestades en el termini de 3 mesos.
- INDICADOR 4: Percentatge de suggeriments i reclamacions tramitades en relació a les totals presentades.
- INDICADOR 5: Nombre d'informes estadístics referents al Servei de suggeriments i reclamacions realitzats anualment.
- INDICADOR 6: Número i tipologia de millores anuals en el Servei de Suggeriments i Reclamacions

### **MESURES D'ESMENA 4**

Les mesures d'esmena permeten establir la via per a comunicar els possibles incompliments dels compromisos i per a prendre accions en consideració. Com que es tracta d'un Servei de Suggeriments i Reclamacions, la ciutadania podrà comunicar aquestes incidències a través d'aquest mateix canal o mitjançant instància a través del registre general i els responsables del Servei es posaran en contacte amb l'usuari per a oferir-li una explicació d'allò succeït, així com de les mesures adoptades, a través de:

- Telefonada personal amb la finalitat d'esmenar errors comesos.
- Carta de disculpes, enviada pel mateix canal de la recepció o per aquell que el ciutadà assenyale.

### **INFORMACIÓ ADDICIONAL 5**

Adreces postals, telefòniques i telemàtica i horaris d'atenció

- Xarxa d'Oficines Municipals d'Atenció Ciutadana:

**HORARI:** de dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 h. (*dissabtes només registre general de 9.00 a 13.00 hores a l'OMAC Centre*)

- OMAC NUCLI URBÀ:
  - OMAC CENTRE- PLAÇA DE BAIX. Plaça de Baix, 1,
  - OMAC FRANCESC CANTÓ. Pedro Moreno Sastre, 36

- OMAC POETA MIGUEL HERNÁNDEZ. Torres Quevedo, 14
- OMAC ALTABIX. Bernabé del Campo Latorre, 26
- OMAC ALTABIX- UNIVERSITAT. Avinguda Jubalcoi, 34
- OMAC PEDANIES:
  - OMAC LA MARINA. Av. de l'Alegria, 72
  - OMAC TORRELLANO. Plaça Mestre Antoni Cutillas, 1
  - OMAC L'ALTET. València, 22 - OMAC LA FOIA. Av. Sant Andreu, 25
  - OMAC LA BAIA (*dimarts i dijous*). La Casella, 2
  - OMAC VALLVERDA (*dimecres*). Paco Viudes, 26
  - OMAC ARENALS (*divendres excepte del 15 de juny a 15 de setembre que obri tots els dies*). Sant Bartolomé Tirajana, 42
  - OMAC PERLETA- MAITINO (*dilluns*). Avinguda de Perleta, 16
- Xarxa de Bústies d'Atenció Ciutadana, instal·lats a les OMAC i Centres Socioculturals:
  - OMAC TORRELLANO Plaça Mestre Antoni Cutillas, 1
  - CSC PLA – SECTOR V Av. Llauradors, 1
  - CSC SALVADOR ALLÈN Jardí Salvador Allende s/n
  - CSS SANT ANTONI Bisbe Cubero, 2
  - CSC PALMERAL Eucaliptus, 39
  - CSC LA MARINA – OMAC Av. de l'Alegria, 72
  - CSC LA FOIA Av. Sant Andreu, 25
  - CSC CARRÚS Antonio Brotons Pastor, 72
  - CSC CARRÚS EST (Plaça Barcelona) Mario Pastor Sempere, 43
  - ELS ARENALS DEL SOL Sant Bartolomé Tirajana, 42
  - CSC L'ALTET – OMAC València, 22
  - OMAC CENTRE Plaça de Baix, 1
  - CSC LA BAIA La Casella, 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 Avinguda de Perleta, 16

CSC ALTABIX-UNIVERSITAT Avinguda Jubalcoi, 34

- Servei d'Atenció Telefònica 010 (966658050 per a telefonades des de fix o mòbil): de dilluns a divendres de 9.30 h a 14.00 h i de 16.00 a 20.00 hores (horari especial del 16 al 31 d'agost: de 9.30 h a 14.00 h).
- Portal Municipal [www.elche.es](http://www.elche.es)