

ADMINISTRACIÓN LOCAL

1057/23

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA SECRETARÍA GENERAL

ANUNCIO

El Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria celebrada el día 2 de diciembre de 2022 adoptó el acuerdo número 14 por el que se aprobó inicialmente el **Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones de la Diputación Provincial de Almería**.

El expediente del que trae causa el citado acuerdo, ha sido sometido a información y audiencia públicas durante el plazo de treinta y dos días hábiles, esto es, desde el día 29 de diciembre de 2022, hasta el día 14 de febrero de 2023. Ello, a través de la publicación del correspondiente anuncio el Boletín Oficial de la Provincia de Almería número 247 de fecha 28 de diciembre de 2022; y, mediante la publicación conjunta, durante dicho plazo, en el portal de transparencia y en el tablón de anuncios del portal web de la Diputación de Almería, sito en <https://www.dipalme.org>, del texto del anuncio, del certificado del acuerdo detallado en el párrafo anterior, del texto normativo y de todos los informes que conforman el expediente.

Durante el aludido plazo, no se han presentado aportaciones, opiniones, reclamaciones y/o sugerencias, según consta en la correspondiente certificación extendida por la Secretario General obrante en el expediente, por lo que el citado acuerdo se entiende definitivamente adoptado, conforme a lo dispuesto en el artículo 49.c), in fine, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local y lo acordado por el Pleno de la Corporación en la referida sesión.

Contra el reglamento aprobado definitivamente, se podrá interponer recurso contencioso- administrativo ante la Sala de este orden jurisdiccional del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de Almería, conforme a lo dispuesto en los artículos 10, 25 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local y 138.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Diputación de Almería, y habiendo transcurrido el plazo del artículo 65.2 de la citada Ley 7/1985, de 2 de abril, al que hacen referencia los dos preceptos anteriores de este mismo párrafo, se inserta a continuación el texto íntegro de la norma referida.

REGLAMENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA DIPUTACIÓN DE ALMERÍA

Índice

- Preámbulo
- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Ámbito de aplicación.
- Artículo 3. Naturaleza de las reclamaciones.
- Artículo 4. Exclusiones.
- Artículo 5. Forma de presentación.
- Artículo 6. Tramitación.
- Artículo 7. Contestación.
- Artículo 8. Seguimiento e informe anual.
- Disposición derogatoria única. Derogación normativa.
- Disposición final única. Entrada en vigor.

PREÁMBULO

La Diputación de Almería avanza en el afianzamiento y la mejora continua para ofrecer servicios de calidad y excelencia que garanticen la eficacia en la prestación de dichos servicios. Para ello, es imprescindible contar con la participación de la ciudadanía que, a través de las sugerencias y reclamaciones, puede expresar su opinión sobre cualquier cuestión concerniente al funcionamiento y/o atención recibida en su trato con la Diputación.

Las sugerencias/reclamaciones se contemplan como una oportunidad necesaria para facilitar la participación de la ciudadanía, así como para el desarrollo de actuaciones de mejora relacionadas con el servicio que ha sido objeto de las mismas.

La Diputación de Almería aprobó el primer Reglamento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones por acuerdo de Pleno el 29 de noviembre de 2002 y fue publicado en el BOP número 039, de 26 de febrero de 2003.

A lo largo de estos años y hasta la fecha actual, se han producido una serie de cambios, tanto en la organización y funcionamiento de la Diputación de Almería como en la legislación vigente, que hacen conveniente la modificación del Reglamento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Como objetivo principal de este sistema de Sugerencias y Reclamaciones se pretende acercar la Diputación de Almería a la ciudadanía, estableciendo un sistema que no solo sirva como cauce genérico para fomentar e incrementar la participación ciudadana, sino que además sea un indicador para la evaluación continua de la calidad de los servicios prestados, siendo plenamente conscientes de que una mayor calidad en la prestación de los servicios llevará a un aumento del grado de satisfacción de la ciudadanía.

En el ejercicio de la potestad reglamentaria que la Diputación de Almería despliega a través de este reglamento provincial, la misma actúa de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

En virtud de los principios de necesidad y eficacia, así como el de eficiencia, la iniciativa normativa está justificada por los fines perseguidos, que son facilitar la participación ciudadana y la mejora de la calidad de los servicios que presta la Diputación de Almería, estando recogido el primero en el artículo 23 de la Constitución española, que regula el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes. Respecto a la mejora de la calidad en la Administración Pública es un objetivo con el que se persigue que los servicios que se prestan satisfagan eficientemente, las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as.

Respecto al principio de proporcionalidad, no se impone a la ciudadanía ninguna restricción a sus derechos, solo se les facilita otra vía para manifestar sus propuestas de mejora (sugerencias) o su descontento o insatisfacción por el funcionamiento de la Diputación de Almería (reclamaciones), pero, por supuesto, estas reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercitar los/as ciudadanos/as.

En cuanto al principio de seguridad jurídica, esta iniciativa normativa es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, ya que este instrumento de participación ciudadana está implementado en todas las Administraciones Públicas, con carácter general. El lenguaje que se emplea se considera que es lo suficientemente claro para que pueda ser fácilmente comprensible. La aplicación y el uso por los/as ciudadanos/as de la norma que regulaba anteriormente esta materia, no ha planteado problemas comprensión y respecto a dicha norma, la actual contiene modificaciones que lo que pretenden principalmente es aclarar y facilitar la participación ciudadana.

Por último, en lo relativo a la transparencia, los objetivos de esta norma están definidos claramente.

Artículo 1. Objeto.

El objeto de este Reglamento es facilitar la participación de los/as ciudadanos/as, regulando el procedimiento para que puedan expresar su opinión respecto a las prestaciones y servicios públicos recibidos de la Diputación de Almería a través de las sugerencias, iniciativas que influyan en la mejora de los servicios, y reclamaciones, por las que manifiesten descontento o insatisfacción por el funcionamiento de la Diputación o por la atención recibida.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este Reglamento será de aplicación a todas las dependencias de la Diputación de Almería y al organismo autónomo denominado Instituto Almeriense de Tutela, así como a las personas interesadas en la presentación de reclamaciones o sugerencias conforme a lo previsto en esta norma.

2. Lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá sin perjuicio de la normativa jurídica específica que por razón de la actividad o de la naturaleza del servicio público pudiera estar establecida.

Artículo 3. Naturaleza de las reclamaciones.

1. Las reclamaciones objeto de este Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición afectará a los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. Las reclamaciones no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar aquellos/as que figuren como interesados/as en el mismo.

Artículo 4. Exclusiones.

1. Quedan excluidas del ámbito de aplicación del presente Reglamento las reclamaciones y sugerencias 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 gestionado, sea aplicada en determinadas áreas de actividad de la Diputación de Almería.

2. Quedan excluidas igualmente las sugerencias y reclamaciones cuyo motivo sea el funcionamiento o la prestación de servicios por organismos o instituciones, públicas o privadas, ajenas a la Diputación de Almería. Esta exclusión no afectará a la actuación, funcionamiento o prestación de servicios por los/as adjudicatarios/as de contratos de la Diputación de Almería para la gestión de servicios públicos, prestación de servicios, obras o cualesquiera otros.

3. También quedan excluidas de la aplicación del procedimiento regulado en este Reglamento, las denuncias que justifiquen la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo (artículo 62 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Artículo 5. Forma de presentación.

1. Podrán presentarse sugerencias o reclamaciones en el formulario autorizado, disponible tanto en la página web de la Diputación de Almería, como en cualquiera de los centros dependientes de la misma o bien por escrito no normalizado, conteniendo el nombre y apellidos, medio preferente o lugar que se señale a efectos de notificación: objeto y razón de la reclamación o sugerencia: identificación del servicio o dependencia objeto de la misma: lugar, fecha, firma y órgano al que se dirige. En caso de entidades jurídicas estos datos deberán ir referidos al de su representante legal.

2. El/la interesado/a también podrá aportar documentos o información anexa, uniéndola al formulario registrado de manera presencial o bien al formato digital firmado electrónicamente, según proceda.

3. Los escritos podrán presentarse a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) En la Sede Electrónica de la Diputación de Almería, dentro de apartado de sugerencias y reclamaciones, utilizando el formulario establecido y previa acreditación correspondiente por la firma electrónica del interesado.
- b) En las oficinas de asistencia en materia de registros de la Diputación de Almería, donde se digitalizarán dichos documentos y se devolverán los originales al/la interesado/a.

Las personas que utilicen este medio de manera presencial, tienen el derecho a ser asistidas si así lo desean, por los/as funcionarios/as responsables, en la formulación de su sugerencia, reclamación o agradecimiento.

- c) En las oficinas de correos.

d) En las representaciones diplomáticas y oficinas consulares de España en el extranjero.

4. Las reclamaciones o sugerencias anónimas no serán admitidas ni registradas. Tampoco se admitirán las presentadas por una entidad jurídica sin los datos y firma de su representante legal.

Artículo 6. Tramitación.

1. Recibidas las sugerencias o reclamaciones por la dependencia a la que corresponde su tramitación, esta procederá a realizar las comprobaciones necesarias que confirmen su admisión a trámite:

a) Si se diese alguna de las causas de exclusión previstas en el artículo 4, se remitirá al organismo o Administración Pública competente, en su caso, en un plazo máximo de diez días, y se comunicará al/la interesado/a.

b) Si la reclamación o sugerencia no reuniera los requisitos establecidos en este Reglamento, o los datos aportados no aparecieran con suficiente claridad, se requerirá al/la interesado/a que subsane o rectifique en el plazo de diez días, con el aviso de que, si no lo hiciera, se tendrá por archivada dicha sugerencia o reclamación.

2. El/la Diputado/a Delegado/a responsable de la dependencia encargada de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones, lo remitirá de manera inmediata al Diputado/a Delegado/a al/la que se halle adscrita la dependencia a que se refiera o se dirija la reclamación o sugerencia, así como al máximo responsable de dicha dependencia.

3. Toda sugerencia o reclamación dará lugar a la apertura, por parte de la dependencia a la que corresponda su tramitación, de un expediente, en el que se incluirán los documentos y actuaciones producidas durante su tramitación.

Se establecerán unos criterios para la identificación y descripción de los motivos que originan la sugerencia o reclamación, generando unos códigos para su clasificación.

Artículo 7. Contestación.

1. Recibida la sugerencia o reclamación por la dependencia objeto de la misma, el/la Diputado/a Delegado/a correspondiente debe contestarla en un plazo máximo de veinte días hábiles desde la fecha de registro de dichas sugerencias o reclamaciones, informando al/la ciudadano/a de las medidas y/o actuaciones realizadas al respecto, en su caso. Paralelamente, también debe darse traslado de esta contestación, a la dependencia a la que corresponde la tramitación de las sugerencias o reclamaciones, a los efectos indicados en el artículo 6.3 de este reglamento.

El plazo indicado quedará interrumpido, en el caso de que por parte de la Diputación de Almería se requiera al/la interesado/a para que formule las aclaraciones o mejoras necesarias o subsanación si procede, para la correcta tramitación de la sugerencia o reclamación estableciendo para ello, un plazo adicional de diez días hábiles, conforme a lo previsto en el artículo 6.1.b) del presente reglamento.

2. Si transcurrido el plazo correspondiente, el/la ciudadano/a no hubiera recibido ninguna respuesta de la Diputación de Almería, podrá dirigirse al/la Diputado/a Delegado/a al/la que se halle adscrita la dependencia a la que corresponde la tramitación de las sugerencias y reclamaciones, para conocer los motivos de la falta de contestación y en su caso, si procede, para que se adopten las medidas oportunas por parte de los órganos competentes.

3. En el supuesto de que se acordase no admitir en todo o en parte la sugerencia o reclamación, también se deberá contestar al/la interesado/a en el plazo indicado en el apartado 1 del presente artículo, informando de las razones que han motivado la inadmisión.

4. No cabe interponer recurso administrativo o jurisdiccional alguno, frente lo comunicado en las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones sin perjuicio de que el/la interesado/a pueda ejercitar las acciones que estime oportunas.

Artículo 8. Seguimiento e informe anual.

1. La dependencia responsable de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones llevará un control y estadística de todas las presentadas, así como de las respuestas remitidas a la ciudadanía.

2. Anualmente dicha dependencia elaborará un informe/memoria sobre las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como las respuestas y medidas adoptadas, en su caso. Para ello, se solicitará a las dependencias que han sido objeto de sugerencias o reclamaciones, información sobre las actuaciones de mejora que hayan realizado en relación con las sugerencias o reclamaciones recibidas.

3. En el informe/memoria anual a que se refiere el apartado anterior, se incidirá, en particular, en las medidas de mejora que se han implantado y en los cambios que se hayan adoptado en las dependencias correspondientes, como consecuencia de las reclamaciones/sugerencias presentadas.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

1. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente reglamento.

2. En particular, queda derogado expresamente el Reglamento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones aprobado por acuerdo de Pleno el 29 de noviembre de 2002, cuyo texto figura publicado en el Boletín Oficial de la Provincia número 039, de 26 de febrero de 2003.

Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente al de la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia. Ello, de conformidad con lo indicado en el anuncio de publicación del texto de esta norma una vez aprobado definitivamente.

En Almería, a treinta y uno de marzo de dos mil veintitrés.

LA DIPUTADA DELEGADA DE ÁREA, Ángeles Martínez Martínez.