



Capítol 7

Participació de la ciutadania en el funcionament i la gestió dels serveis municipals

Secció 1

Eines de millora: queixa, reclamació i proposta

Article 97

Suggeriments, incidències i queixes de la ciutadania sobre el funcionament dels serveis públics

1. La ciutadania té dret a fer arribar a les autoritats municipals les comunicacions que consideri oportunes sobre el funcionament dels serveis públics o l'estat de la ciutat. L'Ajuntament ha d'informar sobre l'estat de la seva tramitació i ha de donar resposta en un termini màxim de trenta dies.

2. Als efectes d'aquest reglament, les comunicacions es classifiquen en:

- a) Incidència: comunicació d'una persona que manifesta un fet irregular en el funcionament municipal localitzat en un espai i temps concret i que requereix una actuació municipal.
- b) Queixa o reclamació: comunicació d'una persona d'insatisfacció general, d'expectatives no satisfetes o d'insatisfacció causada per una situació perllongada en el temps.
- c) Suggeriment: proposta de millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals.

3. Qualsevol comunicació ciutadana que tingui un procediment establert queda fora de l'àmbit d'aplicació d'aquest reglament, i, en especial:

- a) Les sol·licituds que suposen l'inici de procediments administratius a instància dels interessats.
- b) Les denúncies que suposen la posada en coneixement d'un òrgan administratiu de l'existència d'un fet determinat que pugui justificar la iniciació d'ofici d'un procediment administratiu.
- c) Les reclamacions de responsabilitat patrimonial de l'Administració per les lesions que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics.
- d) L'exercici del dret d'accés a la informació administrativa.
- e) L'exercici del dret fonamental de petició.

Article 98

Sistema de gestió d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments

1. L'Ajuntament ha de tenir implantat un sistema de gestió per mitjans electrònics de les incidències, reclamacions, queixes i suggeriments que permeti gestionar de forma unificada i eficaç les comunicacions que no tenen per objecte l'obertura



d'un procediment administratiu formalitzat i que arriben a través de diferents canals, així com registrar-les i fer-ne un seguiment telefònic o per internet.

2. Les comunicacions han de contenir el nom i cognoms de la persona que les presenta, domicili, document nacional d'identitat o equivalent en el cas de persones estrangeres, l'objecte de la comunicació, la ubicació geogràfica, si escau, i qualsevol altra dada requerida per a la seva localització. Per facilitar la presentació d'aquestes comunicacions l'Ajuntament ha d'oferir informació adaptada a totes les edats i incloure la lectura fàcil.

3. No s'han de tramitar les comunicacions següents:

- a) En els casos en què no sigui possible determinar la comunicació de la persona i el canal de comunicació sigui erroni o inexistent.
- b) En els casos de comunicacions telefòniques sense identificació de la línia d'origen.
- c) En els casos de comunicacions abusives, quan es facin reiterades comunicacions sobre el mateix tema i les que l'Ajuntament ja hagi contestat.
- d) En els casos de comunicacions fraudulentas, i en cas que les comunicacions continguin insults o amenaces o siguin ofensives per a les autoritats o el personal municipal.

Article 99

Principis

El sistema de gestió esmentat en l'article anterior s'ha de regir pels principis de simplificació de l'accés de la ciutadania en la presentació de les incidències, reclamacions, queixes i suggeriments, l'agilització de la seva tramitació, el compliment del dret de les persones a rebre resposta de les seves comunicacions, la protecció de dades de caràcter personal, i la promoció dels mitjans tècnics, electrònics i telemàtics en les relacions de l'Ajuntament amb la ciutadania.

Article 100

Canals de rebuda de comunicacions

1. Les comunicacions d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments es poden presentar per qualsevol dels canals del sistema d'atenció ciutadana, presencial o via telefònica, o per internet, i en les sessions dels òrgans de participació.

2. Aquestes comunicacions no tenen la condició de sol·licitud, denúncia, al·legació ni recurs administratiu ni poden aturar els terminis establerts per presentar-los.

3. No suposen tampoc l'exercici d'altres accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, poden exercir les persones interessades.



Secció 2

Participació de persones usuàries de serveis o equipaments

Article 101

Naturalesa d'òrgans de participació

1. Les persones responsables dels serveis i equipaments municipals poden proposar la creació d'òrgans de participació d'usuaris i usuàries que es regeixen per la secció primera del capítol 4 d'aquest reglament, amb les particularitats derivades de la seva naturalesa.

2. L'acord de creació d'aquests òrgans correspon adoptar-lo al Districte on estiguin ubicats els serveis i equipaments.

Article 102

Funcions

Són funcions d'aquests òrgans de participació en els serveis o equipaments municipals les següents:

- a) Col·laborar en el millor funcionament dels serveis, proposant iniciatives o activitats.
- b) Debatre les línies principals de planificació o programació que ha de presentar regularment la direcció de l'equipament o el servei.
- c) Facilitar la dimensió comunitària dels equipaments o serveis connectant les seves activitats amb les xarxes socials i comunitàries de l'entorn.
- d) Les que determini l'acord de creació.

Article 103

Connexió amb altres canals de participació

1. Els òrgans de participació d'usuaris poden connectar amb altres òrgans de participació per millorar les capacitats d'intervenció mútues.

2. Els òrgans de participació de caràcter sectorial relacionats amb el seu àmbit material o els de caràcter territorial on estan ubicats poden convocar reunions conjuntes per abordar sistemes de col·laboració.

Article 104

Revisió regular del seu funcionament

A principis de cada any, aquests òrgans de participació han d'aprovar un informe del resultat del seu funcionament, el qual s'ha de publicar a la plataforma digital.