



Capítulo 7

Participación de la ciudadanía en el funcionamiento y la gestión de los servicios municipales

Sección 1

Herramientas de mejora: queja, reclamación y propuesta

Artículo 97

Sugerencias, incidencias y quejas de la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos

1. La ciudadanía tiene derecho a hacer llegar a las autoridades municipales las comunicaciones que considere oportunas sobre el funcionamiento de los servicios públicos o el estado de la ciudad. El Ayuntamiento debe informar sobre el estado de su tramitación y debe dar respuesta en un plazo máximo de 30 días.

2. A los efectos de este reglamento, las comunicaciones se clasifican de la siguiente forma:

- a) Incidencia: comunicación de una persona que manifiesta un hecho irregular en el funcionamiento municipal localizado en un espacio y tiempo concreto y que requiere una actuación municipal.
- b) Queja o reclamación: comunicación de una persona de insatisfacción general, de expectativas no satisfechas o de insatisfacción causada por una situación prolongada en el tiempo.
- c) Sugerencia: propuesta de mejora de algún aspecto de la ciudad o de los servicios municipales.

3. Cualquier comunicación ciudadana que tenga un procedimiento establecido queda fuera del ámbito de aplicación de este reglamento y, en especial, en los siguientes casos:

- a) Las solicitudes que suponen el inicio de procedimientos administrativos a instancia de los interesados.
- b) Las denuncias que suponen la puesta en conocimiento de un órgano administrativo de la existencia de un hecho determinado que pueda justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.
- c) Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de la Administración por las lesiones que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.
- d) El ejercicio del derecho de acceso a la información administrativa.
- e) El ejercicio del derecho fundamental de petición.

Artículo 98

Sistema de gestión de incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias

1. El Ayuntamiento debe tener implantado un sistema de gestión por medios electrónicos de las incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias que permita



gestionar de forma unificada y eficaz las comunicaciones que no tienen por objeto la apertura de un procedimiento administrativo formalizado y que llegan a través de diferentes canales, así como registrarlas y hacer un seguimiento telefónico o por internet.

2. Las comunicaciones deben contener nombre y apellidos de las personas que las presentan, domicilio, documento nacional de identidad o equivalente en el caso de personas extranjeras, el objeto de la comunicación, la ubicación geográfica, si procede, y cualquier otro dato requerido para su localización. Para facilitar la presentación de estas comunicaciones, el Ayuntamiento debe ofrecer información adaptada a todas las edades e incluir la lectura fácil.

3. No deben tramitarse las siguientes comunicaciones:

- a) En los casos en que no sea posible determinar la comunicación de la persona y el canal de comunicación sea erróneo o inexistente.
- b) En el caso de comunicaciones telefónicas sin identificación de la línea de origen.
- c) En los casos de comunicaciones abusivas, cuando se hagan reiteradas comunicaciones sobre el mismo tema y a las que el Ayuntamiento ya haya respondido.
- d) En los casos de comunicaciones fraudulentas, y cuando las comunicaciones contengan insultos o amenazas o sean ofensivas para las autoridades o el personal municipal.

Artículo 99

Principios

El sistema de gestión mencionado en el artículo anterior debe regirse por los principios de simplificación del acceso de la ciudadanía en la presentación de las incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias; de agilización de su tramitación; de cumplimiento del derecho de las personas a recibir respuesta de sus comunicaciones; de protección de datos de carácter personal, y de promoción de los medios técnicos, electrónicos y telemáticos en las relaciones del Ayuntamiento con la ciudadanía.

Artículo 100

Canales de recepción de comunicaciones

1. Las comunicaciones de incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias se pueden presentar por cualquiera de los canales del sistema de atención ciudadana, presencialmente, por teléfono o a través de internet, y en las sesiones de los órganos de participación.

2. Estas comunicaciones no tienen la condición de solicitud, denuncia, alegación ni recurso administrativo, ni pueden detener los plazos establecidos para presentarlos.



3. No suponen tampoco el ejercicio de otras acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, pueden ejercer las personas interesadas.

Sección 2

Participación de personas usuarias de servicios o equipamientos

Artículo 101

Naturaleza de órganos de participación

1. Las personas responsables de los servicios y equipamientos municipales pueden proponer la creación de órganos de participación de usuarios y usuarias que se rigen por la sección primera del capítulo 4 de este reglamento, con las particularidades derivadas de su naturaleza.

2. El acuerdo de creación de estos órganos corresponde adoptarlo al distrito donde estén ubicados los servicios y equipamientos.

Artículo 102.

Funciones

Son funciones de estos órganos de participación en los servicios o equipamientos municipales las siguientes:

- a) Colaborar en el mejor funcionamiento de los servicios, proponiendo iniciativas o actividades.
- b) Debatir las líneas principales de planificación o programación que debe presentar regularmente la dirección del equipamiento o el servicio.
- c) Facilitar la dimensión comunitaria de los equipamientos o servicios conectando sus actividades con las redes sociales y comunitarias del entorno.
- d) Las que determine el acuerdo de creación.

Artículo 103.

Conexión con otros canales de participación

1. Los órganos de participación de usuarios pueden conectar con otros órganos de participación para mejorar las mutuas capacidades de intervención.

2. Los órganos de participación de carácter sectorial relacionados con su ámbito material o los de carácter territorial donde están ubicados pueden convocar reuniones conjuntas para abordar sistemas de colaboración.



Revisión regular de su funcionamiento

A principios de cada año, estos órganos de participación deben aprobar un informe del resultado de su funcionamiento, que se debe publicar en la plataforma digital.