

GUÍA DE ACTUACIÓN PARA A RECOLLIDA, TRAMITACIÓN E SEGUIMENTO DAS QUEIXAS E SUXESTIÓNS NO CONCELLO DE VIGO.

1.- Principios básicos.

- a) É competencia desta comisión a defensa dos intereses de veciños e veciñas nas relacións con autonomía orgánica e funcional e independencia de criterio respecto dos demais órganos de Goberno municipal, supervisando e inspeccionando o funcionamento da Administración municipal, así como propoñer accións de mellora no funcionamento dos servizos e da actividade municipal.
- b) Para facilitar esta competencia todos os órganos de Goberno e do Concello están obrigados a colaborar con esta Comisión. En consecuencia, establécense unhas normas de colaboración de obrigado cumprimento.
- c) O dereito a presentar queixas e suxestións corresponde a todos os cidadáns, podendo ser exercitado por toda persoa física ou xurídica sen limitación ningunha.
- d) As queixas e suxestións deberán conter como mínimo o nome e apelidos, o enderezo, o Documento Nacional de Identidade ou o seu equivalente e a exposición do seu obxecto.
- e) Non se admitiran as queixas que estean pendentes de resolución xudicial, as anónimas e aquelas nas que se advirta abuso de dereito, carencia de fundamento, inexistenza de pretensión, así como aquelas cuxa tramitación irroque prexuízo ó lexítimo dereito de terceira persoa.

2.- Xestión das queixas e suxestións.

- a) O modelo de folla de queixa ou suxestión é a que se une como anexo I a esta guía. Será facilitado na oficina de Información presencial da lonxa do concello, na páxina web municipal, nos centros de atención municipal e en todos os rexistros internos habilitados, sen prexuízo de admitir as presentadas sen acollerse a este modelo, de conformidade co establecido no artigo 38.4 da Lei 30/1992, do Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común. As queixas e suxestións serán rexistradas na aplicación de seguimento de expedientes municipal.
- b) Impulsarase a colocación de caixas de correos para a recollida das queixas e suxestións en todas as unidades municipais e organismos autónomos que carezan del e teñan o seu enderezo fora da Casa do Concello. Remitindo as presentadas por valixa á Unidade de suxerencias e reclamacións (USR) para a súa tramitación ordinaria.

3.- Forma de presentación.

- a) As queixas e suxestións poderán presentarse:
 - i) Por escrito no Rexistro Xeral ou nos rexistros internos habilitados, do mesmo xeito cursaranse aquelas que, sen utilizar os modelos oficiais, sexan presentadas nas oficinas e rexistros aos que se fai referencia no artigo 38.4 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de Réxime

Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, modificada pola Lei 4/1999, do 13 de xaneiro, e serán remitidas a USR para a súa tramitación.

- ii) Cumprimentando o formulario da paxina web municipal (www.vigo.org). Neste caso, as queixas e suxestións sempre a USR, no que figurarán os datos identificativos establecidos no 1.d), indicando que a recepción foi a través de internet.
- iii) Por correo electrónico. Neste caso, as queixas e suxestións remitiranse sempre a USR, no que figurarán os datos identificativos establecidos no 1.d. As queixas e suxestións recibidas por este medio serán reproducidas no formulario establecido e anexarase a documentación recibida e indicando que a recepción foi a través de correo electrónico.
- iv) Por telefax. Neste caso, as queixas e suxestións remitiranse sempre á USR, no que figurarán os datos identificativos establecidos no 1.d) e asinada ao final da correspondente folla. As queixas e suxestións recibidas por este medio serán reproducidas no formulario establecido e anexarase a documentación recibida e indicando que a recepción foi a través de telefax.
- v) No teléfono de información 010. As queixas e suxestións recibidas por este medio serán reproducidas no formulario establecido indicando que a recepción foi a través de teléfono.
- vi) Nas caixas de correos existentes nas oficinas de atención municipal dos centros cívicos, na lonxa e nas que se habiliten en calquera outra unidade administrativa ou organismo autónomo. Neste caso, as queixas e suxestións remitiranse sempre a USR, no que figurarán os datos identificativos establecidos no 1.d. As queixas e suxestións recibidas por este medio serán reproducidas no formulario establecido e anexarase a documentación recibida e indicando que a recepción foi a través de caixa de correo.
- vii) Verbalmente na oficina de Atención Cidadá do Concello ou nas oficinas dos centros de Atención Cidadá. Neste caso, as queixas e suxestións recibidas por este medio serán reproducidas no formulario establecido, indicando que a recepción foi persoal.

4.- Tramitacións das queixas e suxestións.

a) As queixas e suxestións dos apartados 3.a.ii) e 3.a.iii) adecuaranse ao previsto na normativa reguladora da sinatura electrónica, así como aos requirimentos técnicos necesarios que se determinen aos efectos de que quede acreditada a autenticidade da súa vontade expresada por calquera medio.

b) Todas as queixas e suxestións que se formulen en soporte papel deberán ser rexistradas no Rexistro interno que a tal efecto se creará e terá o carácter de auxiliar do Rexistro Xeral conforme o establecido no art. 38 da Lei 30/92 do 26 de novembro do Réxime Xurídico das AA.PP. e do Procedemento Administrativo Común.

c) As recibidas verbalmente no servizo de Atención Cidadá, no teléfono de Información 010 e a través do telefax, reproduciranse en modelo normalizado e seguirán o mesmo trámite de rexistro ordinario dos documentos en soporte papel.

d) As queixas e suxestións presentadas en reiteración doutras anteriores, serán igualmente obxecto de recepción e rexistro, sen prexuízo da acumulación de expedientes na forma regulada na Lei 30/92 do 26 de novembro do Réxime Xurídico das AA.PP. e do Procedemento Administrativo Común.

e) No prazo de 10 días naturais, contados dende a data de entrada no rexistro, a Unidade de suxerencias e reclamacións, examinará a suxestión ou queixa e poderá requirir ao interesado ou interesada para que no prazo de dez (10) días proceda á subsanación dos defectos ou omisións de que poida adoeecer, ou admitirala a trámite comunicando o interesado ou interesada a admisión da mesma (anexo II) polo mesmo medio no que foi recibida, agás que se solicitara expresamente que se informara doutra forma. De non proceder a súa admisión comunicarao igualmente.

f) A Unidade de suxestións e reclamacións, remitirá a queixa ou suxestión ao servizo municipal correspondente, responsabilizándose o mesmo do seu estudo, quedando obrigado a dar conta da solución adoptada á USR no prazo máximo de quince (15) días.

g) A Unidade de suxestións e reclamacións comunicará ao interesado ou interesada a solución adoptada (anexo III) polo mesmo medio no que foi recibida agás que se solicitara outro expresamente.

h) Aquelas queixas ou suxestións que polo seu contido estean relacionadas con outras tramitadas e resoltas con anterioridade, serán obxecto dun tratamento específico de tal xeito que serán respondidas directamente pola USR achegando copia da solución adoptada.

5.- Seguimento.

a) Mensualmente a USR remitirá por correo electrónico ao secretario da Comisión Especial de Suxerencias e Reclamacións, con copia a cada un dos membros da comisión, un informe das queixas e suxestións no que constará:

i) As recibidas no mes inmediato anterior á emisión do informe, con indicación da data de entrada, do servizo receptor, do medio de recepción da queixa e do obxecto da mesma.

ii) As remitidas polos servizos responsables con indicación da data de recepción, da data de comunicación ao interesado ou interesada e un resumo da solución proposta.

b) Anualmente a USR remitirá no mes xaneiro informe estatístico do número de queixas e suxestións recibidas no ano anterior. Os datos segmentaranse procurando que aporten a maior información útil posible e cando menos serán os seguintes:

i) Obxectos das queixas e suxestións, e do modo de presentación.

ii) Servizos ou organismos afectados

iii) Estatísticas de queixas e suxestións recibidas e finalizadas.

iv) Cumprimento dos prazos de contestación.

c) Farase un tratamento estatístico específico para as queixas e suxestións presentadas por medios telemáticos que non cumpran cos requisitos de autenticación e polo tanto non podan ser consideradas como tales por defecto de forma, xa que poden dar unha información valiosa ós servizos cara a elaborar plans de actuación e mellora.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

En tanto non se cree a a Unidade de suxestións e reclamacións, o servizo de Atención Cidadá dependente de Participación Cidadá, asumirá as competencias establecidas ao efecto no Regulamento.

Anexo I: Modelo de folla de presentación da queixa ou suxestión

Anexo II: Modelo de comunicación de admisión a trámite da queixa ou suxestión.

Anexo III: Modelo de comunicación da resolución adoptada.