



REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

(BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004)

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en sesión ordinaria celebrada el día 13 de febrero de 2004 procede a la aprobación de la propuesta del Excmo. Sr. Consejero de Administraciones Públicas relativa al Reglamento del libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Por lo que de acuerdo con lo establecido en los apartados 6 y 7 del artículo undécimo del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla **VENGO A PROMULGAR**, con el visto bueno del Excmo. Sr. Consejero de Administraciones Públicas, el Decreto regulador del **REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, ordenándose su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.

REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Con fecha 1 de julio de 2002, el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla aprobó el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias (BOME número 3898 de 26 de julio) en el que se regulaba la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos a los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, pero, por un lado, la modificación de la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma, la incorporación de las nuevas tecnologías para la presentación de las mismas, y la necesidad de establecimiento de un mayor control y seguimiento sobre la tramitación de las quejas y sugerencias, motivan la modificación sustancial de dicho Decreto Regulador.



II

La modificación en la estructura de la organización de la Ciudad Autónoma de Melilla, con la transformación de la Consejería de Recursos Humanos en Consejería de Administraciones Públicas, y la creación de la Dirección General de Administraciones Públicas; unida al establecimiento de nuevas atribuciones a dicha Consejería, de acuerdo con el punto 5 del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla de 18 de julio de 2003 sobre distribución de competencias (BOME número 4001 de 22 de julio), hacen que se deban modificar la totalidad de las referencias hechas a la Consejería de Recursos Humanos, así como al órgano encargado de la gestión y control del Libro de Quejas y Sugerencias, que pasa a ser la Dirección General de Administraciones Públicas.

III

La mejora de los instrumentos de atención e información al ciudadano están siendo el principio rector de la política de modernización de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, y entre los proyectos que se están impulsando desde la Consejería de Administraciones Públicas se encuentra la introducción de nuevas herramientas telemáticas, motivo fundamental para la modificación integral del Decreto regulador del Libro de Quejas y Sugerencias, y así, el uso generalizado del fax y el auge de internet como vehículo de comunicación Administración-ciudadano deben reflejarse en la regulación de la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas a través de estos medios.

IV

El control y seguimiento de las quejas presentadas por los ciudadanos también varía sustancialmente con respecto al texto anterior, concretando plazos, presentación de instancias, órganos de control, procedimiento para su contestación y mecanismos de seguimiento. Todo ello hace que se replantee en su totalidad el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias, efectuándose una reforma integral de dicha norma reguladora.

V

Las Administraciones Públicas como organizaciones prestadoras de servicios, de acuerdo con los principios establecidos en nuestra Carta Magna y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, han ido experimentando una progresiva apertura, que supone redefinir sus objetivos, situando al ciudadano en el centro referencial del total de sus actuaciones. Actualmente, no únicamente se exige por los ciudadanos que se preste un servicio, sino que éste se ofrezca con calidad, ello obliga a



la aprobación de un nuevo Reglamento Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se estructure en un verdadero vehículo de sus relaciones con el administrado, canalizando sus demandas, y optimizando y racionalizando las actuaciones de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla para la consecución de una mayor eficiencia y calidad en su gestión, erigiendo al ciudadano en núcleo determinante de la acción pública.

VI

El presente texto normativo se estructura en un total de nueve (9) artículos, que versan sobre los siguientes contenidos: artículo 1 (Definición y objeto); artículo 2 (Localización y custodia); artículo 3 (Composición); artículo 4 (Forma de presentación); artículo 5 (Tramitación interna); artículo 6 (Contestación); artículo 7 (Seguimiento y control); artículo 8 (Efectos de las quejas); y artículo 9 (Informe Anual); Tres Disposiciones Adicionales; Una Disposición Derogatoria; y Una Disposición Final.

En su virtud, y al amparo de lo dispuesto en los artículos undécimo apartado 6, y decimoctavo apartado 2 del Reglamento del Gobierno y la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con el artículo 17.3 de la Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla, el Consejo de Gobierno a propuesta del Consejero de Administraciones Públicas, procede a la aprobación del

REGLAMENTO REGULADOR DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Artículo 1. Definición y objeto.

El Libro de Quejas y Sugerencias es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

Artículo 2. Localización y custodia.

1. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en la Dirección General de Administraciones Públicas, así como en las Secretarías Técnicas de la totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, y en las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.



2. Existirá, por lo menos, un Libro de Quejas y Sugerencias en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas.

3. Su custodia y conservación corresponde a la Secretaría Técnica de cada una de las correspondientes Consejerías, los cuales facilitarán y promoverán su utilización por los ciudadanos interesados, tanto en la Secretaría Técnica, como en todas las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de la Consejería de la que es titular.

4. En cada una de las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de la totalidad de las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla y en los que exista Libro de Quejas y Sugerencias, los titulares de las Secretarías Técnicas podrán designar a un empleado público que sea el responsable de su custodia y conservación en dicha dependencia.

5. La existencia de Libro de Quejas y Sugerencias se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que lo posean.

Artículo 3. Composición.

1. Cada ejemplar del Libro constará de cincuenta (50) juegos de hojas numeradas correlativamente. Los libros estarán numerados previamente por la Dirección General de Administraciones Públicas.

2. Cada juego de hojas constará de original y tres copias. El original irá dirigido a la Secretaría Técnica afectada por la queja; una de las copias será para el interesado; otra copia se dirigirá a la Dirección General de Administraciones Públicas, y la tercera copia será para el departamento al que vaya dirigida la queja o sugerencia.

3. El modelo de hoja del Libro de queja y/o sugerencia figura como anexo I al presente texto normativo.

Artículo 4. Forma de presentación.

1. Las quejas y sugerencias podrán presentarse:

a) Por escrito, a través de los juegos de hojas mencionados en el artículo anterior, en las que deberá figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja.

También serán cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en las oficinas y registros a los que hace referencia el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen



Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

b) A través del portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado. Las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará “internet-hoja adjunta”.

c) Por fax. En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja. Se utilizará, preferentemente, como instancia la hoja modelo de queja y/o sugerencia existente como anexo I del presente texto normativo, o en el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). Las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará “fax- hoja adjunta”.

2. Las quejas y/o sugerencias que se reciban sin sujeción a impreso alguno, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará “hoja adjunta”.

3. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla en la formulación y constancia de una queja o sugerencia, en cuyo caso, el ciudadano, se limitará a firmar la misma como prueba de conformidad.

4. Formulada la queja o sugerencia por el ciudadano, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la administración, sellando las cuatro hojas del juego del libro de quejas y sugerencias, y entregando, en su caso, la copia del juego de hojas destinada al ciudadano. En el caso de presentarse por fax o mediante



el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, o si no es presentada personalmente, y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio, se le remitirá copia sellada de la misma por correo, o, en el caso de haber dejado constancia de su correo electrónico, se le remitirá correo electrónico haciendo constar la recepción de la misma, el número de registro y la fecha de entrada; en este último caso, la administración adjuntará a la queja el comprobante del envío del correo electrónico.

5. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, podrán presentarse las iniciativas o sugerencias de forma anónima.

6. En ningún caso, se atenderán las quejas presentadas anónimamente, sin perjuicio de su posible tramitación como iniciativas o sugerencias.

7. En el caso de quejas o sugerencias que afecten a organismos e instituciones ajenas a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, el centro en el que hayan sido presentadas dará traslado de las mismas, en plazo de cinco (5) días, a la Dirección General de Administraciones Públicas, que las remitirá a quien corresponda, comunicándolo al interesado.

Artículo 5. Tramitación interna.

1. Formuladas las quejas o sugerencias en las dependencias y en la forma prevista en el artículo anterior, se dará traslado, en un plazo máximo de cinco (5) días, del original a la Secretaría Técnica de la Consejería del departamento afectado, remitiendo, en su caso, la copia correspondiente a la Dirección General de Administraciones Públicas en el mismo plazo.

2. En el caso de que la queja o sugerencia se presente en la Dirección General de Administraciones Públicas, ésta dará traslado del original, en un plazo máximo de cinco (5) días a la Secretaría Técnica de la Consejería del departamento afectado, remitiendo, en su caso, la copia correspondiente al departamento al que vaya dirigido la queja o sugerencia en el mismo plazo.

Artículo 6. Contestación.

1. Recibidas las quejas y sugerencias en la Secretaría Técnica, ésta, en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y del ciudadano, informará a éste directamente de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado, en el mismo plazo, del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano, a la Dirección General de Administraciones Públicas.



2. En el supuesto de que, transcurrido el plazo señalado en el apartado anterior, el ciudadano no haya recibido comunicación alguna, éste podrá dirigirse directamente a la Dirección General de Administraciones Públicas, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

3. Asimismo, en el mismo supuesto del apartado anterior, la Dirección General de Administraciones Públicas podrá dirigirse de oficio a la Secretaría Técnica del departamento objeto de la queja, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación, pudiendo instar a la conclusión del procedimiento.

Artículo 7. Seguimiento y control.

1. Las Secretarías Técnicas llevarán un control de las quejas y sugerencias que afecten al ámbito de sus respectivas Consejerías.

2. Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente, donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano u organismo afectado.

3. Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, las Secretarías Técnicas lo pondrán en conocimiento del Consejero correspondiente que iniciará las actuaciones pertinentes por los cauces reglamentariamente establecidos para la subsanación, corrección o mejora de los mismos; todo ello, sin perjuicio de la capacidad de la Consejería de Administraciones Públicas para iniciar expediente informativo, y recomendar, en su caso, la adopción de las medidas que se estimen pertinentes.

Artículo 8. Efectos de las quejas.

1. Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento no tendrán, en ningún caso, la consideración de recursos administrativos, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. Dichas quejas 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 los que figuren en él como interesados.

Artículo 9. Informe Anual.



1. A efectos de realizar un seguimiento de las quejas y sugerencias emitidas, anualmente todas las Secretarías Técnicas deberán emitir un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas en la totalidad de las unidades de la Consejería de la que es titular. En dicho informe deberá constar el número total de quejas y sugerencias, respuestas efectuadas y medidas adoptadas en su caso.

2. El informe al que se refiere el apartado anterior se deberá remitir a la Dirección General de Administraciones Públicas antes del 1 de febrero del ejercicio siguiente al que hace referencia el citado informe.

3. La Dirección General de Administraciones Públicas, con los datos de la totalidad de los informes remitidos por las Secretarías Técnica, elaborará una memoria general de las quejas y sugerencias presentadas en la Ciudad Autónoma de Melilla, que será elevado al Consejero/a de Administraciones Públicas antes del 15 de febrero del ejercicio siguiente al que hace referencia la citada memoria.

Disposición adicional primera.

Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos tendrán la misma consideración que las presentadas por los cauces ordinarios. Su tramitación se realizará siempre a través de la Dirección General de Administraciones Públicas, y serán siempre contestadas por correo ordinario y/o correo electrónico.

Disposición adicional segunda.

1. La Consejería de Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de Administraciones Públicas, facilitarán los libros de quejas y sugerencias a las Secretarías Técnicas y demás departamentos de las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla que se determinen.

2. Asimismo, el mismo órgano referido en el apartado anterior, facilitará los libros que, para su reposición, se vayan solicitando por los distintos departamentos, en un plazo de quince (15) días desde que se reciba la solicitud.

3. Con el envío del primer libro se remitirá el correspondiente panel anunciador que deberá exponerse de forma obligatoria en un lugar visible de las dependencias que dispongan de Libro de quejas y sugerencias.

Disposición Adicional Tercera



Se autoriza al Consejero/a de Administraciones Públicas para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la aclaración y aplicación del presente texto normativo.

Disposición Derogatoria.

Queda derogado, desde la entrada en vigor del presente texto normativo, el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 1 de julio de 2002 (BOME número 3898 de 26 de julio).

Disposición Final.

1. El Libro de quejas y sugerencias deberá estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de un mes a contar desde la entrada en vigor del presente Reglamento.

2. Este Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.