



**Ajuntament  
de Castelló**

**COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I  
RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ  
DE LA PLANA**

**INFORME ANY 2017**

**Secretaría General del Ple**

Castelló de la Plana 2018



---

Ajuntament de Castelló de la Plana

## **Índex**

---

- 1º. Presentació**
- 2º. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions**
- 3º. La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)**
- 4º. El treball realitzat**
- 5º. Gràfics**
- 6º. Valoració de la col·laboració dels serveis municipals**
- 7º. Propostes de treball per a l'any 2018**

## 1º.- Presentació

---

La Llei 12/2005, de 22 de desembre de la Generalitat, va establir l'aplicació al municipi de Castelló de la Plana del règim d'organització dels municipis de gran població.

El Ple de l'Ajuntament per acord de data 26 d'octubre de 2006, va aprovar el Pla Marco de Modernització i Qualitat dels Serveis Municipals 2006-2015 la missió del qual és:

*"Prestar els serveis públics municipals amb eficàcia i eficiència a satisfacció dels seus ciutadans i ciutadanes, proporcionant-los un elevat nivell de benestar i qualitat de vida, alhora que vertebrin una ciutat moderna, emprenedora, oberta, dinàmica i cohesionada territorialment i socialment."*

Per a orientar-se en el compliment de la missió el Pla Marco estableix 5 línies estratègiques i en relació amb este informe convé destacar les línies:

Línia 1. Desenvolupament organitzatiu: amb l'objectiu de Modernitzar l'organització municipal, adequant-la a les necessitats de la ciutat i maximitzant la capacitat de gestió per a aconseguir la màxima proximitat als ciutadans.

Línia 5. L'excel·lència dels serveis: amb l'objectiu de prestar serveis de qualitat a la ciutadania de Castelló, difonent el Pla de Qualitat de l'Ajuntament per a potenciar la qualitat dels serveis municipals i aconseguir la satisfacció dels ciutadans.

Per això, la funció i la labor que desenvolupa la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament està íntimament lligada a la línies estratègiques del PMCSM, en especial els objectius de les línies estratègiques 1 i 5.



---

Ajuntament de Castelló de la Plana

## **2.- La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions**

---

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es va crear a l'empara del que disposa l'article 132 de la Llei 7/ 1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, modificada per la Llei 57/ 2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, com a *òrgan necessari de l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la millor defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal*.

La seua regulació s'establix en el Capítol IV, articles 114 a 116 del Reglament Orgànic del Ple i de les seues Comissions, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió de data 21 de desembre de 2006 i publicat en el BOP de la Província de Castelló núm 71 de 7 de juny de 2007.

Esta Comissió es constituïx per primera vegada en la sessió de data 20 de juliol de 2007.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions es constituïx, després de les eleccions locals de 2015, el dia 10 de juliol de 2015 i està formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament, en forma proporcional al nombre de membres del mateix.

La seua composició actual és la següent:

**President**

Ignasi García Felip.

**Vocals**

Sara Usó Alía. (Vicepresidenta 1ª).

Mª Carmen Ribera Soriano (Vicepresidenta 2ª).

Carlos Feliu Mingarro.

Salomé Pradas Ten.

Cristina Gabarda Ortín.

Anna Peñalver Bermudo.

**Secretaria-delegada.**

Marta Penares López, Cap del Negociat de Central i Actes.

El mandat de la Comissió Especial coincideix amb el de la Corporació Municipal i es reuneix amb caràcter ordinari i periodicitat trimestral, a la sala de juntes de l'Ajuntament.

**Les funcions de la Comissió Especial són :**

- a) Rebre les reclamacions o queixes i suggeriments per retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels Servicis Municipals.
- b) Demanar informació sobre reclamacions o queixes per a verificar la seua transcendència i formular recomanacions, advertències, recordatoris i suggeriments.
- c) Rebre suggeriments per a millorar la qualitat de servicis, incrementant estalvis i rendiment del gasto públic, simplificar tràmits innecessaris.
- d) Analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions o queixes i suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal.
- e) Supervisar l'activitat de l'Administració Municipal.
- f) Donar compte al Ple de les seues actuacions per mitjà d'un Informe anual de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels servicis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

Quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen podrà realitzar informes extraordinaris.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per a una correcta gestió dels suggeriments i reclamacions rebudes, està dotada d'un Reglament pel qual es regula les reclamacions queixes i suggeriments dels servicis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana que va ser aprovat pel Ple en sessió de data 24 de gener de 2008 i publicat el text definitiu en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló el 7 de febrer de 2008.



---

Ajuntament de Castelló de la Plana

### 3.- La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)

---

Per al desenvolupament de les seues funcions, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions compta amb el suport administratiu de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, d'ara en avant URiS.

La URiS és la competent per a:

- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als servicis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentades pels ciutadans.
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Traslladar la reclamació o queixa i suggeriment a l'òrgan municipal competent per a la seua resolució, demanant còpia de la contestació a l'autor de la queixa, reclamació o suggeriment.
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Oferir resposta als ciutadans i informar-li de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Remetre a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions còpia dels suggeriments i reclamacions o queixes que reba, així com de la resposta que haguera donat a les mateixes.

La URiS, orgànicament depén de la Secció d'Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana i dins del Negociat de Participació Ciutadana i sense perjudi de la supervisió dels seus responsables, la URiS la integren dos persones :

- 1 administratiu coordinador de participació ciutadana.
- 1 auxiliar administratiu.

## 4. El treball realitzat

---

### 4.1.- Reunions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit l'any 2017 en tres sessions celebrats de la manera següent:

- 16 de març. Sessió ordinària
- 6 de juliol. Sessió ordinària
- 23 de novembre. Sessió ordinària.



## 4.2.- Expedients tramitats

Per a realitzar l'informe anual de l'any 2016 per mitjà del que es dona compte del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions dirigides a l'Ajuntament i completar el seu contingut, es realitzarà un estudi comparatiu de l'evolució de les reclamacions i suggeriments de la ciutadania de Castelló de la Plana des de l'any 2008.

Per tant l'evolució seria la següent:

Any 2008 de l'11 de novembre al 31 de desembre.

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 8

Any 2009

Expedients de Suggeriments: 30

Expedients de Reclamacions o queixes: 101

Any 2010

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 91

Any 2011

Expedients de Suggeriments: 15

Expedients de Reclamacions o queixes: 94

Any 2012

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 59

Any 2013

Expedients de Suggeriments: 7

Expedients de Reclamacions o queixes: 70

Any 2014

Expedients de Suggeriments: 12

Expedients de Reclamacions o queixes: 65

Any 2015

Expedients de Suggeriments: 9

Expedients de Reclamacions o queixes: 39

Any 2016

Expedients de Suggeriments: 12

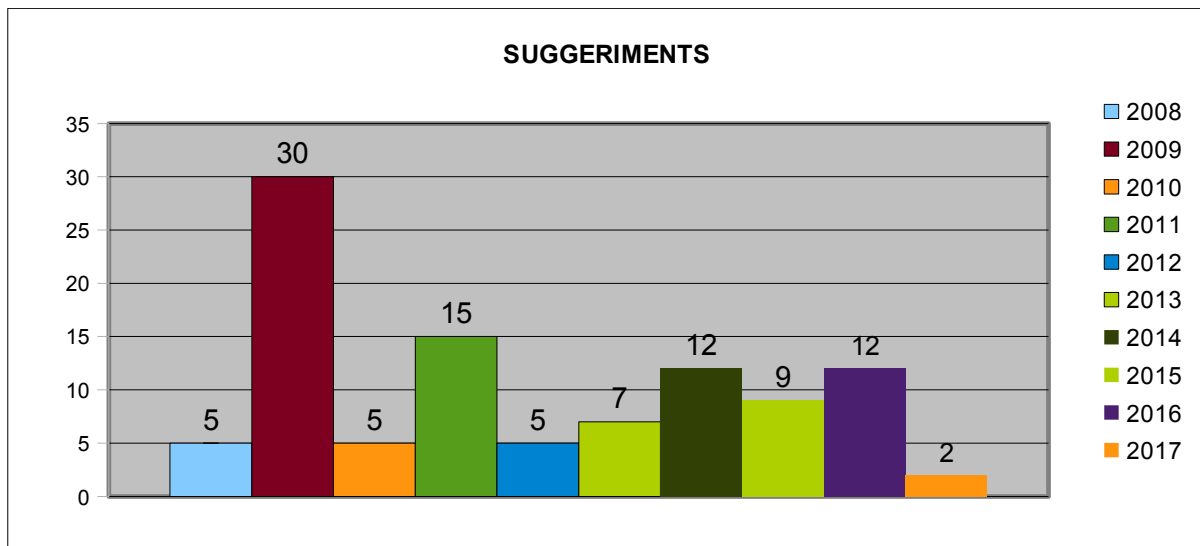
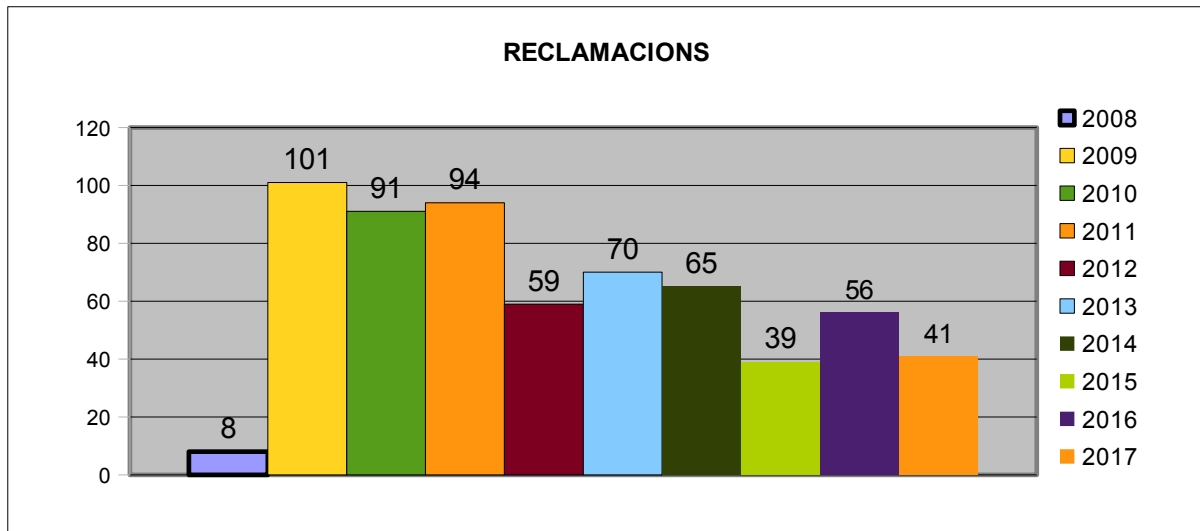
Expedients de Reclamacions o queixes: 56



Any 2017

Expedients de Suggestiments: 2

Expedients de Reclamacions o queixes: 41

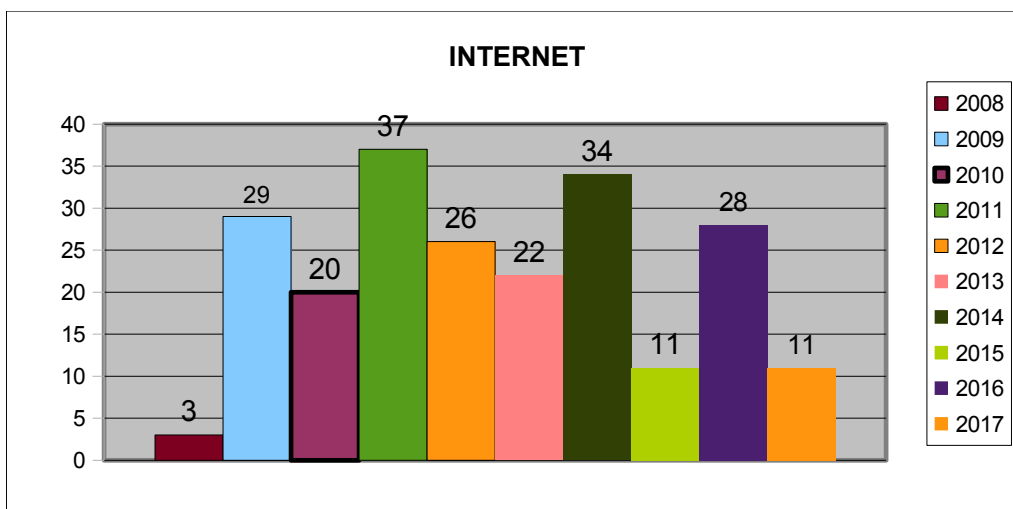
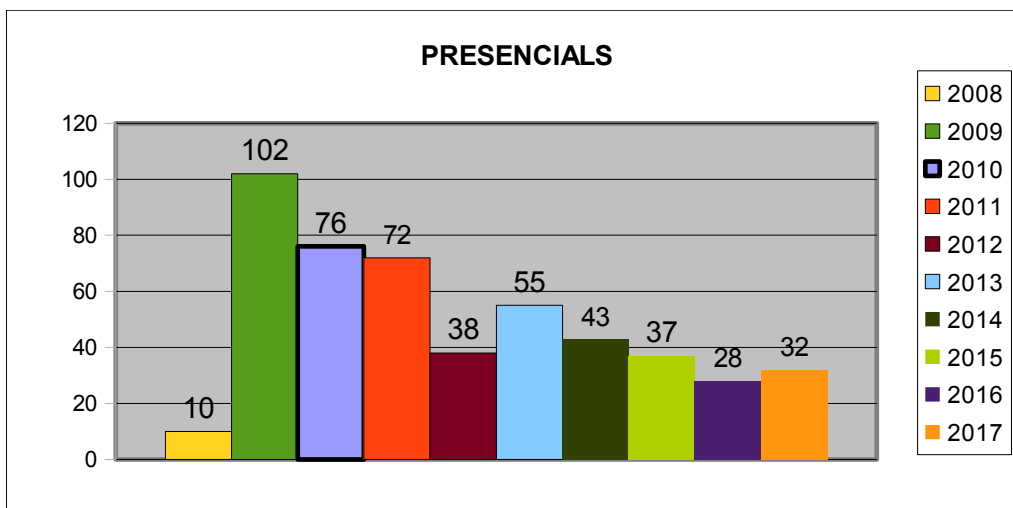




### 4.3.- Comparativa per forma de presentació

FORMA PRESENTACIÓ	ANY 2008	ANY 2009	ANY 2010	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014	ANY 2015	ANY 2016	ANY 2017
PRESENCIAL	10	102	76	72	38	55	43	37	28	32
INTERNET	3	29	20	37	26	22	34	11	28	11

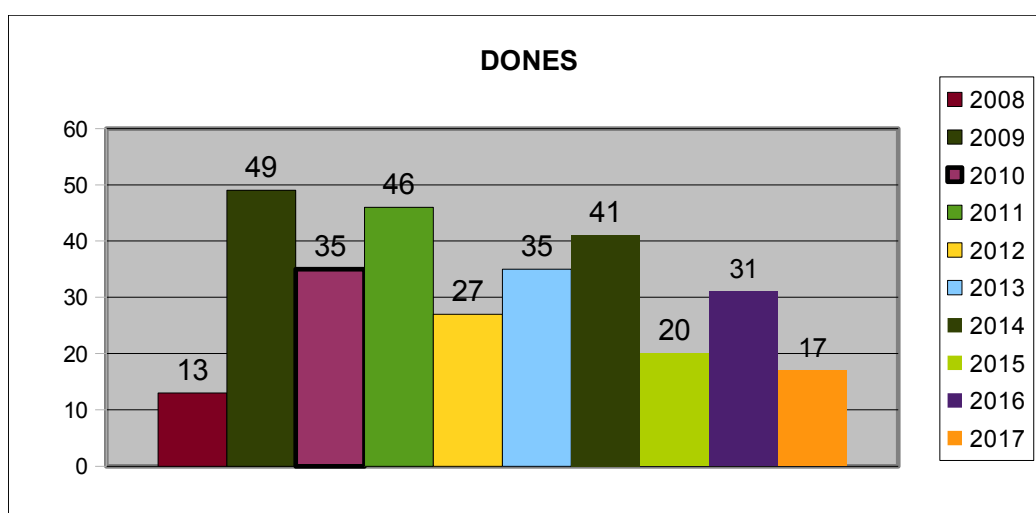
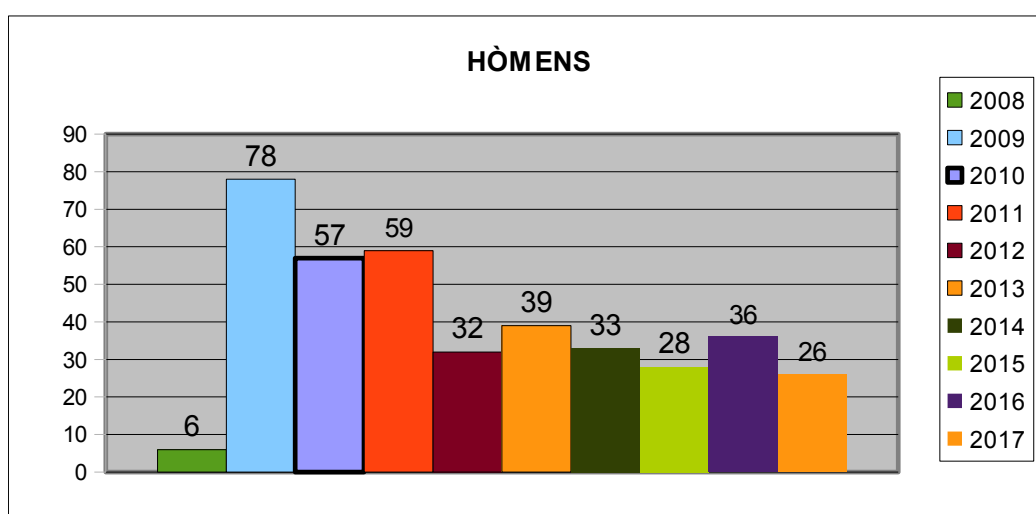
Durant este exercici respecte d'això de la forma de presentació de suggeriments o reclamacions s'evidencia que ha descendit la forma de presentació per internet respecte a la forma presencial.



#### 4.- Comparativa per persones i sexe

	ANY 2008	ANY 2009	ANY 2010	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014	ANY 2015	ANY 2016	ANY 2017
HÒMENS	6	78	57	59	32	39	33	28	36	26
DONES	7	49	35	46	27	35	41	20	31	17
PERSONES JURÍDIQUES	0	4	4	4	5	3	3	0	1	0

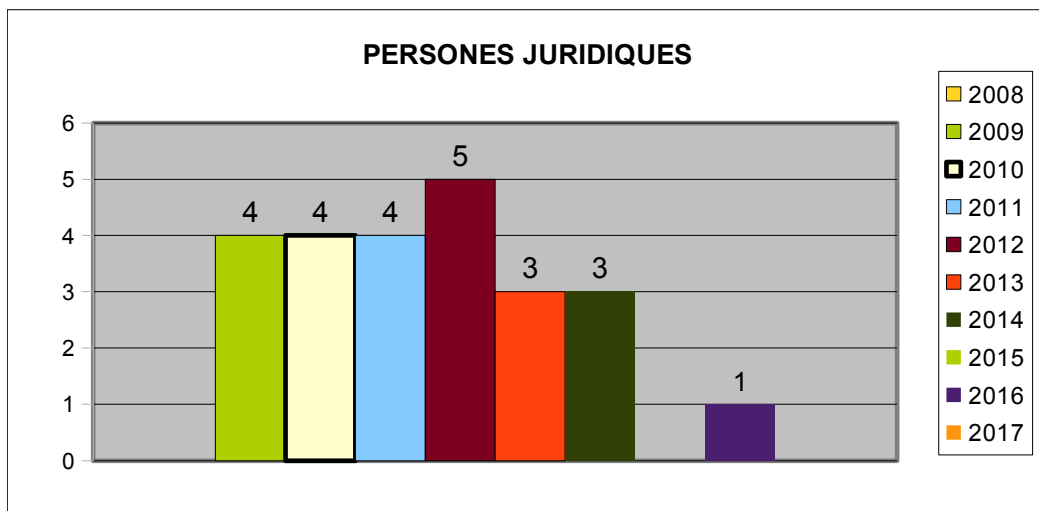
Hi ha un descens en la presentació de reclamacions i/o suggeriments tant per dones com per hòmens respecte a l'any anterior.





---

Ajuntament de Castelló de la Plana



## 4.5.- Les Suggestiments

Els diferents suggestiments, informes i respostes completes estan l'expedient de cada una d'elles i dels que se n'ha adonat compte a la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, es fa per tant un breu resum d'algunes a manera d'exemple.

De les 2 Suggestiments presentades al llarg de l'any 2017 agrupant-les segons al servei a què van dirigits, es destaquen:

-Àrea de Serveis a la Ciutat/ Secció d'Infraestructures- 1 suggestiment:

1 relativa a què la neteja de la plaça de la Muralla Liberal s'iniciï a partir de les 06:30 hores a fi de no molestar el descans dels veïns, es contesta que es prendran les precaucions necessàries per a minimitzar les molèsties derivats de la prestació del servei.

- Àrea de Servicis a la Ciutadania/Planetari.- 1 suggestiment.

1 relativa a què es realitzen més exposicions relacionades amb l'Astronomia del Planetari, es contesta que les exposicions temporals es van canviant periòdicament per a presentar diversos aspectes actuals del coneixement científic i tècnic, no obstant es prendrà en consideració este suggestiment a l'hora de planificar les pròximes exposicions.



## 4.6. Les Reclamacions o queixes

Les diferents reclamacions o queixes, informes i respostes completes obren a l'expedient de cada una d'elles i dels que se n'ha donat compte a la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, es fa per tant un breu resum d'algunes a manera d'exemple.

De les Reclamacions presentades al llarg de l'any 2017 agrupant-les segons al servei a què van dirigides, es destaquen:

- Policia Local.- 12 reclamacions sobre matèries variats:

Queixes sobre inactivitat davant de determinats possibles infraccions en la terrassa d'un bar.

Queixa per esdeveniments molestos en zona Zas.

Queixa per no informar correctament el Defensor del Poble.

Queixa per actuació d'agents de policia municipal.

Queixa per no poder presentar una instància per correu electrònic.

- Secció d'Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana.- 6 reclamacions sobre:

Queixa per error en la numeració de vivendes en el carrer Riu Xúquer.

Queixa per no poder canviar el domicili del Padró.

Queixa per retard a contestar una reclamació formulada a la Unitat de Suggestiments i Reclamacions.

Queixa per mala atenció en un empadronament.

Queixa per la reducció d'horari d'atenció a l'estiu.

Queixa per no poder realitzar un canvi de domicili en el Padró ni de forma telemàtica, ni els dissabtes.

- Direcció d'Infraestructures, Servicis Públics i Medi Ambient.- 2 reclamacions sobre:

Queixa per molèsties per soroll de les màquines de neteja viària.

Queixa per falta d'atenció i manteniment dels parcs i jardins.

- Secció de Mobilitat.- 5 reclamacions sobre:

Queixes sobre retards en la resolució d'autoritacions sol·licitats.

Queixa per mal funcionament del servei Bicicas.

Queixa per incompliment d'ocupacions de via pública.

Queixa per baixa freqüència de pas de l'autobús de la línia 1.

- Àrea de govern de servicis a la ciutadania /Planetari/ Biblioteques/ Servicis socials.- 6 reclamacions sobre:

Queixa per tancament de l'EPA de Pascual Tirado

Queixa pel cobrament d'entrades a menors de 3 anys en el Planetari.

Queixa per no poder pagar amb targeta en el Planetari.

Queixa per que els cartells explicatius en el Planetari, estan en valencià i se sol·licita que siguen bilingües.

Queixa per falta d'atenció en l'oficina de Servicis socials en el Grau.

- Secció de control urbanístic.- 4 reclamacions:

Queixa per soroll causat per la megafonia del convent dels monges caputxines.

Queixa per molèsties per la megafonia en el quarter de la guàrdia civil.

Queixa per molèsties en la zona ZAS dels tavernes i el seu entorn.

Queixa per no rebre la resposta la seua sol·licitud en valencià.

- Servei de Bombers.- 1 reclamació sobre:

Queixa per l'excessiva velocitat d'un camió de bombers sense les llums ni so d'emergència.

- Oficina de Recaptació.- 2 reclamacions sobre:

Queixa per l'atenció rebuda.

Queixa per retard en l'expedició d'un certificat.

- Òrgan de Gestió Tributària.- 2 reclamacions sobre:

Queixa per l'atenció rebuda.

Queixa per retard en la contestació d'una devolució parcial de la taxa de fems.

- Secció d'Innovació i desenrotllament tecnològic.- 2 reclamacions sobre:

Queixa per mal funcionament de la web municipal.

Queixa per no poder pagar els tributs en la carpeta ciutadana.

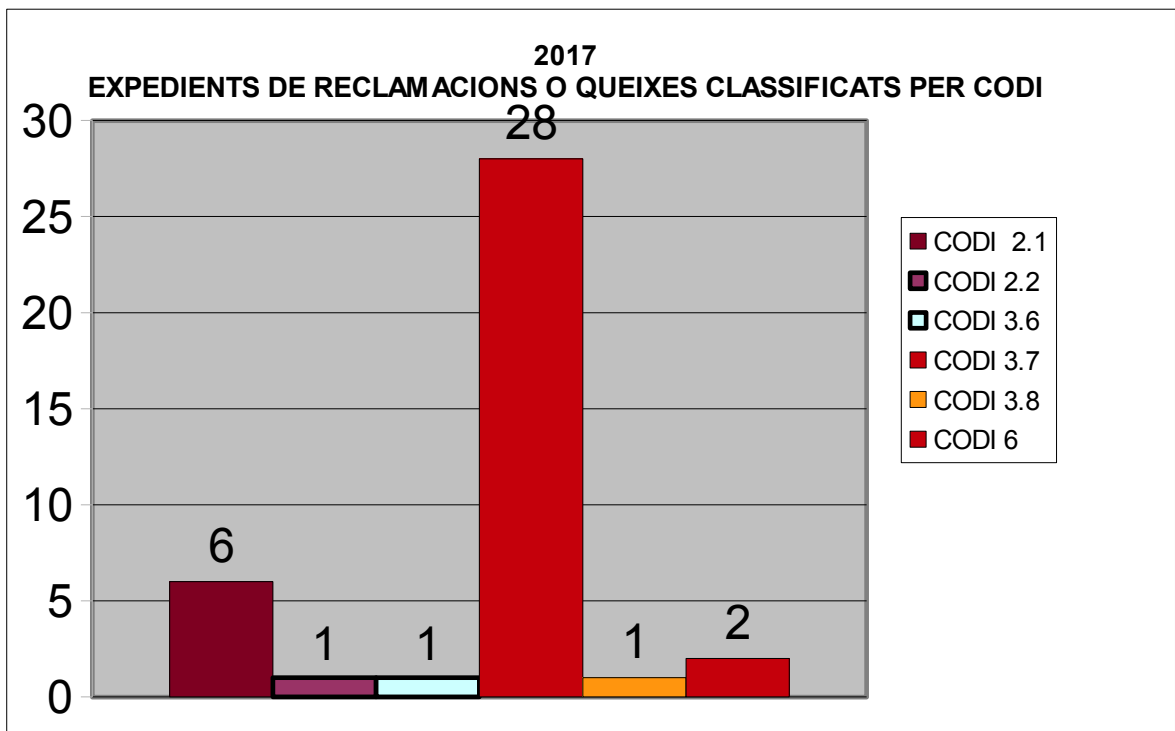
En relació amb estes Reclamacions presentats al llarg de l'any 2017 en gran part obeïxen a situacions puntuals que han sigut motivades i algunes d'elles s'han hagut de rebutjar per no estar fundats.

Les diferents reclamacions o queixes suposen oportunitats de millora dels diferents serveis.

El nombre més gran de Reclamacions són relatives a actuacions policials, mobilitat urbana, control urbanístic, padró i atenció integrada però no és un nombre significatiu a la vista de les intervencions i actuacions diàries i el funcionament dels serveis municipals, no obstant han de tindre's en compte estes queixes per a realitzar alguna acció formativa o instrucció de treball.



## 5.- Gràfics



### CODIS

#### 1.- INFORMACIÓ.

##### 1.1. Accessibilitat de les instal·lacions:

- 1.1.1. Presencial.
- 1.1.2. Telefònica.
- 1.1.3. Telemàtica.

##### 1.2. Qualitat de la Informació:

- 1.2.1. Informació deficient o incompleta.
- 1.2.2. Falta de capacitat o coneixements del funcionari.
- 1.2.3. Nivell de definició dels requisits previs.



## **2.-TRACTE ALS CIUTADANS.**

- 2.1. Falta d'amabilitat, cortesia o educació.
- 2.2. Falta d'interés a ajudar el ciutadà.
- 2.3. Autoritarisme.
- 2.4. Falta d'equitat en el tracte
- 2.5. Coneixement i ajuda dels funcionaris.
- 2.6. Nivell de comprensió dels problemes plantejats.

## **3.- QUALITAT DELS SERVICIS.**

- 3.1. Falta de simplicitat del procediment administratiu.
- 3.2. Temps d'espera excessius.
- 3.3. Problemes de coordinació entre departaments.
- 3.4. Petició de documents innecessària.
- 3.5. Falta de recursos humans.
- 3.6. Horaris
- 3.7. Falta de compliment de les expectatives de servici al ciutadà.
- 3.8. Altres incidències en la gestió.

## **4 .- INSTAL·LACIONS.**

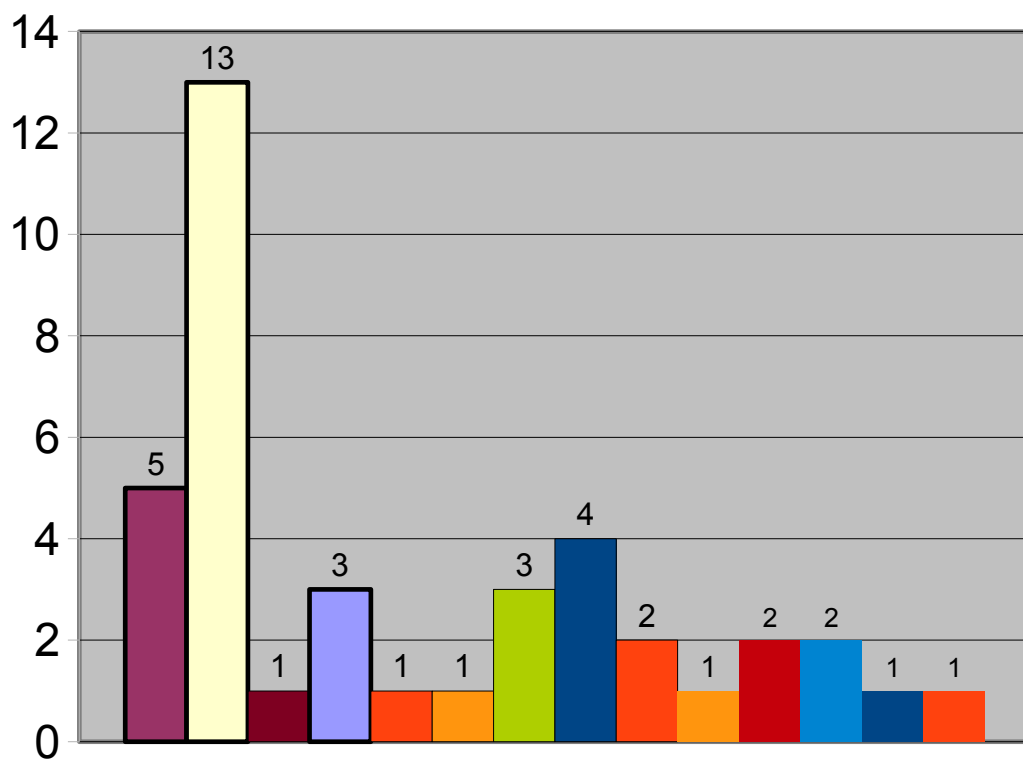
- 4.1. Accessibilitat de les instal·lacions
- 4.2. Barreres físiques o arquitectòniques.
- 4.3. Condicions ambientals i físiques.
- 4.4. Recursos tecnològics.
- 4.5. Mobiliari.
- 4.6. Falta d'espais o inadequació dels existents.

## **5.-INCOMPLIMENT DE COMPROMISOS DE CARTES DE SERVICIS.**

## **6.- ALTRES.**



### EXPEDIENTS PER SERVEIS AFECTATS 2017



- SECC. MOVILITAT URBANA
- POLICIA LOCAL
- BIBLIOTEQUES
- INFRAESTRUCTURES, SERVEIS PÚBLICS I MEDI AMBIENT
- CONTROL URBANÍSTIC
- SERVICIO DE INNOVACIÓ TECNOLÒGICA
- NEGOCIAT D'ATENCIÓ INTEGRADA
- PLANETARI
- OFICINA DE RECAPTACIÓ
- GESTIÓ TRIBUTÀRIA
- PADRÓ - ESTADÍSTICA
- NEGOCIAT D'ACTIVITATS.
- UNITAT DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS
- BOMBERS

## 6.- Valoració de la col·laboració dels serveis municipals

---

La valoració de la col·laboració prestada directament a la URiS i per tant a esta Comissió per part dels diferents serveis municipals ha sigut en general satisfactòria, en el cas de retards o omissions en la remissió dels informes es remet un recordatori del compliment dels terminis i remissió dels informes en benefici de la ciutadania.

S'observa, per part dels i les Regidors membres de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, que el termini de resposta d'algunes reclamacions o suggeriments es dilata massa en el temps, no complint amb el termini establert pel Reglament que Regula les Reclamacions o Queixes i Suggeriments, en l'article 7.4, que és de 10 dies. Es té en compte que, en casos puntuals, que esta tardança en la contestació pot estar motivada per la major complexitat que pugua tindre demanar la informació necessària per a contestar degudament la reclamació o suggeriment.

Així mateix s'observa per la Comissió que, algunes contestacions a les queixes i suggeriments presentades no complixen completament els criteris de qualitat per a l'elaboració de resposta de les queixes i suggeriments regulats a l'article 12 de l'esmentat Reglament.

Com a recordatori del termini de resposta a les queixes i suggeriments i dels criteris de qualitat per a l'elaboració de les resposta, es proposa a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, en sessió ordinària de 6 de juliol de 2017, l'elaboració d'una instrucció subscripta pel President de la Comissió sobre la forma de contestació pels serveis municipals de les queixes i suggeriments presentades per la ciutadania, per l'activitat i serveis municipals. La dita instrucció es publica en la intranet municipal i es remet als diferents departaments.

No obstant es reitera, en este informe, la importància de contestar les queixes i suggeriments plantejades per la ciutadania, en el termini establert a este efecte i mantenint els criteris de qualitat de resposta establerts en el Reglament que Regula les Reclamacions o Queixes i Suggeriments dels Serveis en l'ambet de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.



---

Ajuntament de Castelló de la Plana

## 7. Propostes de treball per a l'any 2018

---

Les propostes de treball per a l'exercici 2017 consistien, a insistir en l'oportunitat de millora per a l'organització, el tractament i resolució de les diferents queixes i reclamacions de la ciutadania. Per a l'exercici 2018, ha de continuar-se en esta línia.

Així mateix per part de la Comissió es treballarà, per a major seguiment de les queixes i suggeriments plantejades per la ciutadania, així com per a la millora en la qualitat de les respostes donades.

Castelló de la Plana, en la data indicada al marge.

El president de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

Ignasi Garcia Felip.

