

ANEXO II .- PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN

Primero. Concepto, ámbito de aplicación y finalidad.

1.- Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad del servicio prestado, el programa de quejas y sugerencias de la Diputación de Castellón permitirá evaluar la satisfacción de éstos con respecto a los servicios de cuya prestación es responsable aquélla. A los efectos de este programa:

- Por queja, se entiende toda manifestación de disconformidad con la prestación de los servicios, por tardanza, desatención o cualquier otra análoga actuación deficiente y que en suma, constituye una falta de calidad en el servicio prestado. Las quejas no tienen en ningún caso la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.
- Por sugerencia, se entiende toda propuesta formulada para mejorar la calidad de los servicios públicos, y en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

2.- El estudio y análisis de la demanda ciudadana y municipal a través de este mecanismo tendrá por objeto la detección de las necesidades y expectativas de éstos en relación con los aspectos esenciales de los servicios, tales como las formas o medios de acceso y los tiempos de respuesta.

Segundo. Criterios de calidad para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias

1.- La tramitación y gestión de las quejas o sugerencias se ajustará a los siguientes criterios:

- a) Los procedimientos de quejas y sugerencias deberán ser difundidos y tener suficiente visibilidad, publicándose los mismos en el Portal de Transparencia de la Diputación
- b) Las vías y mecanismos de formulación serán accesibles.
- c) Se observará celeridad y rapidez, especialmente en aquellos casos en que la urgencia en tramitar las quejas resulta esencial para la eficacia de una posible mejora.
- d) La contestación será sencilla, en la medida de lo posible, e inteligible.

Tercero. Procedimiento

1.- El Servicio de Administración e Innovación Pública será el responsable de gestionar las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción y las iniciativas de mejora de su calidad. Este Departamento se encargará, asimismo, de dar respuesta a los solicitantes e

informar sobre las actuaciones realizadas y , en su caso, las medidas que se han adoptado.

2.- Los usuarios de los servicios de la Diputación podrán formular sus quejas o sugerencias de manera presencial, por medios telemáticos. En el caso de los Ayuntamientos, la formulación de quejas o sugerencias deberá ser exclusivamente realizada por medios electrónicos.

3.- Recibida la queja o sugerencia, el Servicio de Administración e Innovación Pública informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en el plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

4.- La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

5.- Las quejas no tendrán naturaleza de recurso administrativo, reclamación previa al ejercicio de acciones judiciales, reclamación por responsabilidad patrimonial ni reclamación económico-administrativa.

6.- Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos que la fundamentaron puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

7.- En el caso de las sugerencias, aun cuando se acordara no tomarla en consideración, en todo o en parte, se agradecerá siempre su presentación de forma expresa.

Cuarto. Mejora continua

1.- El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios.

2.- Se elaborará un informe anual sobre las quejas y sugerencias recibidas del que se dará cuenta al Pleno de la Diputación el primer trimestre de cada año natural, que contenga los elementos más importantes, entre otros: causas, órganos afectados, tiempo en el que se concentran, impacto, cumplimiento de plazos de contestación, impacto económico de las quejas y sugerencias y relación entre las quejas y sugerencias y el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios.