



Ajuntament de Castelló de la Plana

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

INFORME ANY 2014

Secretaria General del Ple

Castelló de la Plana, 2015





Índex

- 1. Presentació**
- 2. Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions**
- 3. Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)**
- 4. Treball realitzat**
- 5. Gràfics**
- 6. Valoració de la col·laboració dels serveis municipals**
- 7. Propostes de treball per a l'any 2015**



1.-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 Marc 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 Marc estableix 5 línies estratègiques, i en relació amb aquest 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. 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 Suggestions i Reclamacions de l'Ajuntament està íntimament lligada a les línies estratègiques del PMCSM, en especial als objectius de les línies estratègiques 1 i 5.



2.- 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.

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

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions es va constituir, després de les eleccions locals de 2011, el dia 20 de juny de 2011 i està formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament, en forma proporcional al seu nombre de membres.

La seua composició actual és la següent:

President

Sr. Juan José Pérez Macián

Vocals

Sr. Miguel Ángel Mulet Taló
Sra. Marta Gallén Peris (vicepresidenta 1a)
Sra. Begoña Carrasco García (vicepresidenta 2a)
Sr. Gonzalo Romero Casaña
Sra. Marisa Ribes Ferrer
Sr. Joan Morales Ibáñez
Sra. Carmen Oliver Carbonell
Sr. Josep Lluís Grau Vallés
Sra. Alícia Brancal Mas
Sra. Carmen Carreras López

Secretària 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 Junes 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 serveis 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 dels serveis, incrementant estalvis i rendiment de la despesa pública, i 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 serveis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admesos 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 rebuts, està dotada d'un Reglament pel qual es regulen les reclamacions, queixes i suggeriments dels serveis 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.



3.- 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.

L'URiS és la competent per a:

Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als serveis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentats pels ciutadans.

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.

Oferir resposta als ciutadans i informar-los de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.

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 aquests.

L'URiS depén orgànicament de la Secció d'Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana i dins del Negociat de Participació Ciutadana i sense perjuí de la supervisió dels seus responsables, l'URiS està integrada per dos persones:

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



4. Treball realitzat

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

La Comissió s'ha reunit l'any 2014 en tres sessions celebrades de la manera següent:

- 20 de febrer. Sessió ordinària
- 24 de juliol. Sessió ordinària
- 20 de novembre. Sessió ordinària



4.2.- Expedients tramitats

Per a realitzar l'informe anual de l'any 2014 per mitjà del qual es dóna compte del número i tipologia dels suggeriments i reclamacions dirigits 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

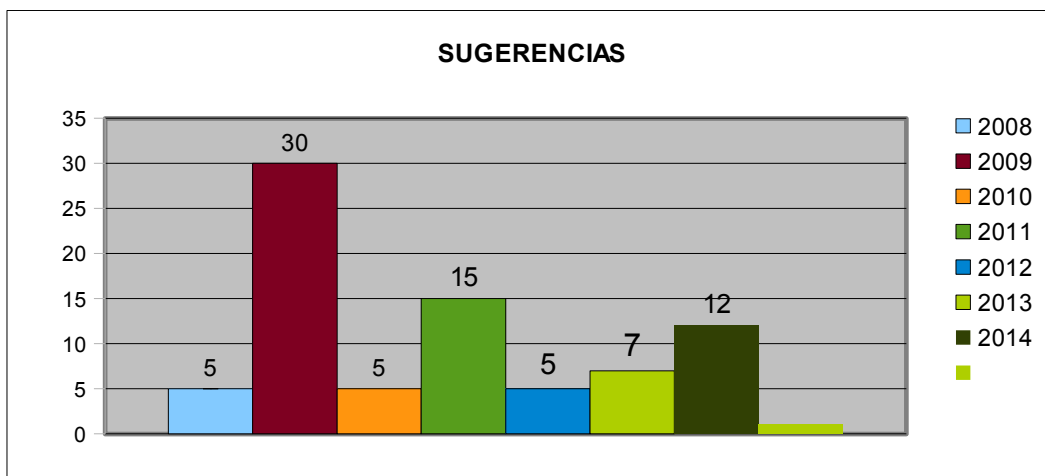
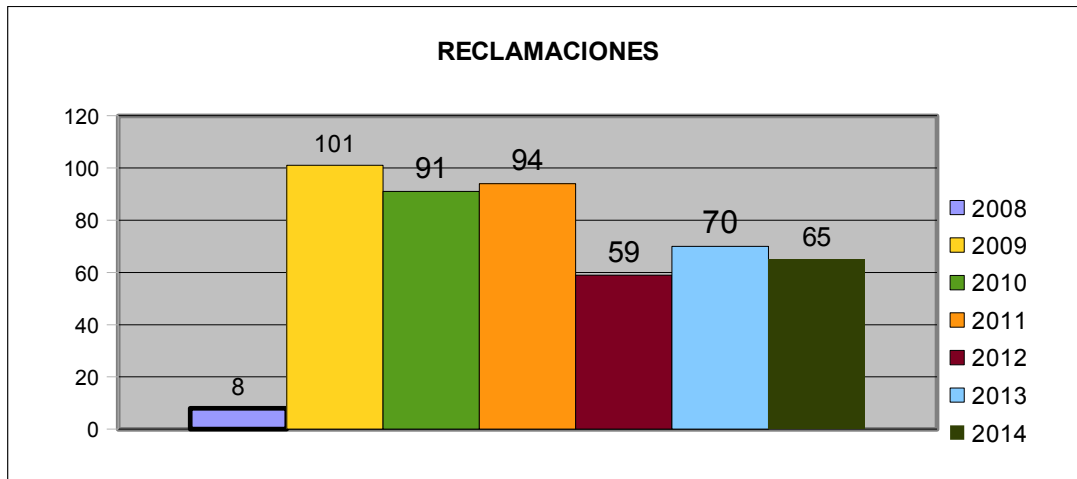
Expedients de suggeriments: 7

Expedients de reclamacions o queixes: 70

Any 2014

Expedients de suggeriments: 12

Expedients de reclamacions o queixes: 65

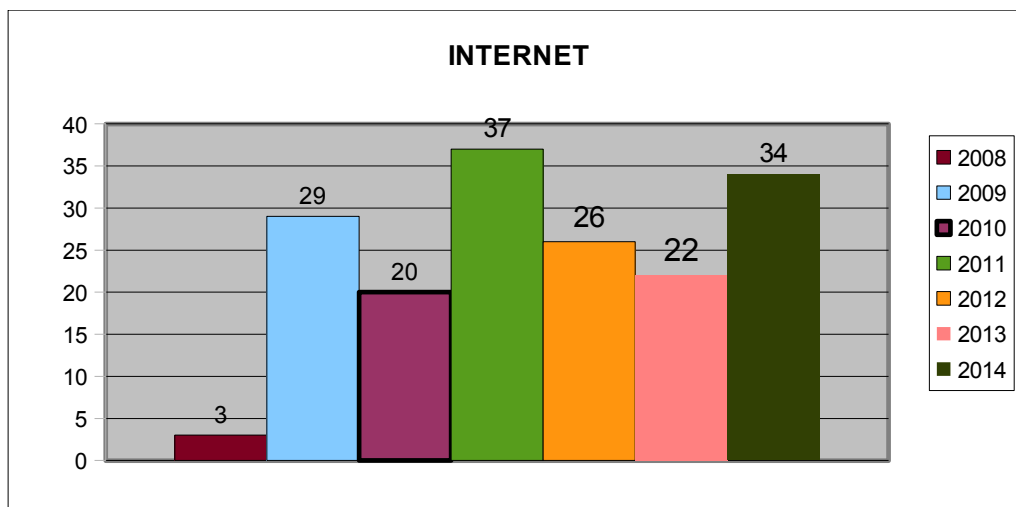
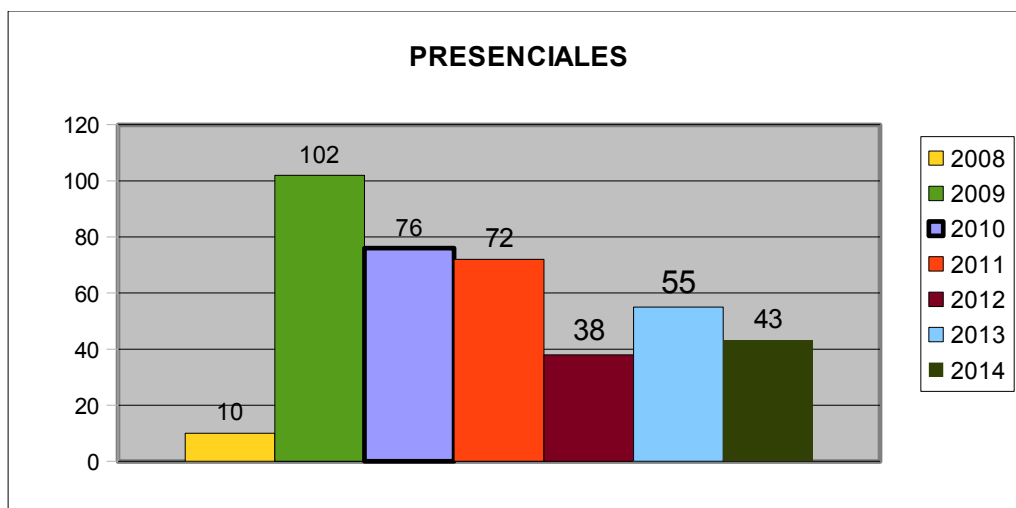




4.3.- Comparativa per forma de presentació

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

S'incrementa la tendència de presentar reclamacions i suggeriments per Internet ja que les tecnologies de la informació van sent assumides per la ciutadania, encara que la forma de presentació presencial siga major perquè la ciutadania preferix una escolta activa, no obstant això, cada vegada s'igualava més la forma de presentació.

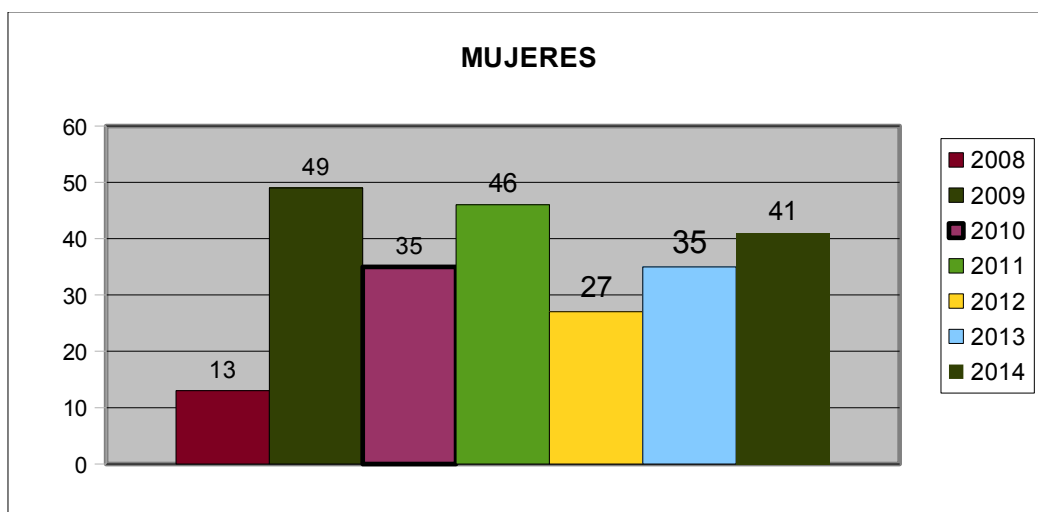
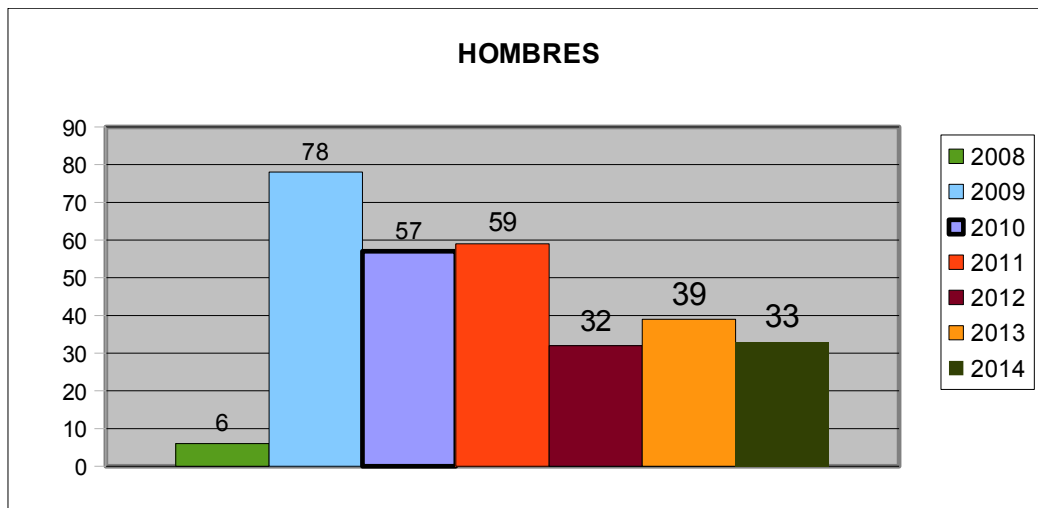


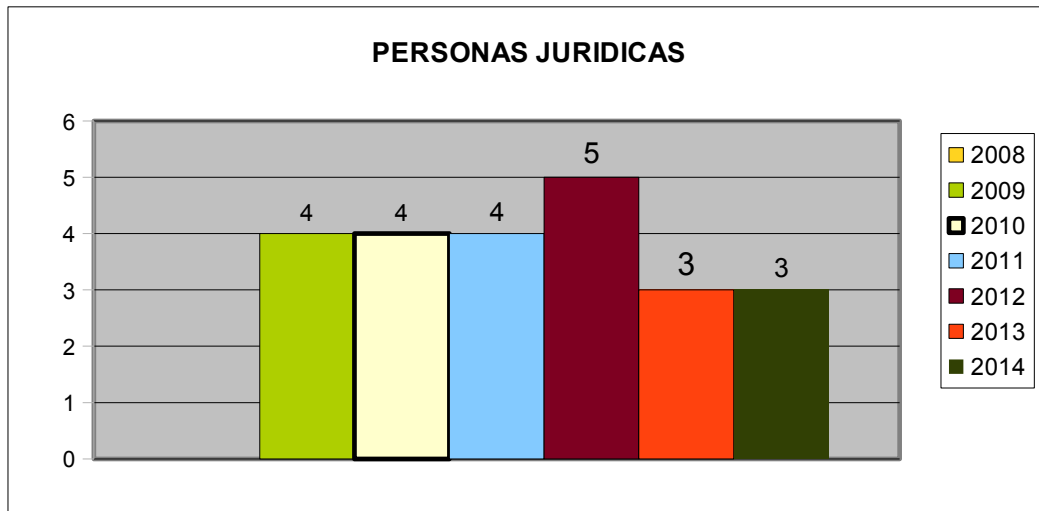


4.4.- Comparativa per persones i sexe

	ANY 2008	ANY 2009	ANY 2010	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014
HÒMENS	6	78	57	59	32	39	33
DONES	7	49	35	46	27	35	41
PERSONES JURÍDIQUES	0	4	4	4	5	3	3

Hi ha un increment en la presentació de reclamacions i/o suggeriments per part de les dones respecte de l'any anterior i superen les presentades per hòmens en aquest exercici.







4.6.- Suggestiments

Els diferents suggeriments, informes i respostes complets obren l'expedient de cada un d'ells i dels que s'ha donat compte a la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions es fa, per tant, un breu resum d'alguns a manera d'exemple.

Dels 12 suggeriments presentats al llarg de l'any 2014, agrupant-los segons el servei a què van dirigits, es destaquen:

- Secció de Mobilitat Urbana.- 5 suggeriments:

1 per a solucionar el problema d'aparcament en les rampes de discapacitats per mitjà de senyals o pivots. Aquest suggeriment va ser contestar pel servei indicant que s'havia procedit a la seua identificació per mitjà de pintura visible ja que els pivots requereixen un manteniment excessiu.

1 per a instal·lar una zona de càrrega i descàrrega al carrer Sagun. Es va contestar que hi ha zones molt pròximes a aquest carrer i no es justificava per la inexistència de comerços.

1 per a sincronitzar els semàfors de l'avinguda d'Enrique Gimeno en direcció a Benicàssim. Es va contestar que revisat el trajecte, s'havien ajustat adequadament.

1 per a canviar el funcionament de la zona de l'ORA facilitant el pagament als usuaris. Es va contestar que es remetia l'aportació a l'empresa concessionària de la zona blava.

1 per a generar un accés de vianants al poliesportiu Gran Via pel carrer Músic Pascual Asencio. Es va contestar indicant que es procediria en breu a semaforitzar el pas de vianants.

- Àrea de Serveis a la Ciutadania.- 1 suggeriment:

1 relatiu a la poca accessibilitat de l'edifici del Planetari. Es va contestar que lamentaven les molèsties però està en estudi la solució del problema.

- Àrea de Seguretat Ciutadana/Polícia Local.- 1 suggeriment:

1 perquè els agents, davant de situacions entre particulars, adopten una postura neutral. Es va contestar que la labor de la Policia en aquests casos és ajudar, orientar i solucionar conflictes de la millor manera possible per als interessats sense imposar cap criteri.



- Àrea d'Economia i Hisenda i Administració Pública.- 2 suggeriments:

1 perquè les notificacions personals fetes en els domicilis dels particulars es realitzen en sobre tancat. Es va contestar agraïnt la seua aportació i remetent-se al departament corresponent per si procedia la seua aplicació.

1 per a construir una estació d'autobusos en un solar existent en la Gran Via Tárrega Monteblanco. Es va contestar indicant que la ciutat ja disposava d'estació d'autobusos al costat de l'estació de ferrocarril i s'agraïa l'interés per millorar els serveis.

- Àrea de Desenvolupament de la Ciutat.- 3 suggeriments:

1 per a llevar o canviar de lloc un banc situat a l'avinguda de València. Es va contestar que havia sigut ja retirat pel Servei de Manteniment de la Ciutat.

1 perquè s'havia col·locat un parquímetre davant del seu portal al carrer Degà Martí. Es va contestar que havia sigut traslladat al cantó per a evitar les molèsties.

1 per a crear una zona d'escampament caní a la plaça del carrer Sant Roc.



4.7. Reclamacions o Queixes

Les diferents reclamacions o queixes, informes i respostes completes obren l'expedient de cada una d'elles i de les que s'ha adonat compte puntual 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 2014, agrupant-les segons el servei a què van dirigides, destaquen:

- Polícia Local.- 14 reclamacions sobre diverses matèries:

Queixa sobre excés de defecacions a la plaça Mar Mediterrani.

Queixa per utilització indeguda del parc Ribalta com a aparcament de vehicles durant les festes de la Magdalena.

Queixa per una mala actuació en porta d'un col·legi.

Queixes per tractes incorrectes d'agents i falta de respecte.

Queixa per un error en la matrícula d'una multa.

Queixa relativa a la conducta d'assetjament d'un agent al barri de la plaça Doctor Marañón.

Queixa relativa a molèsties per soroll d'una discoteca.

Queixes per no multar el local denominat Laguna Azul.

Queixes per la dificultat de circulació en eixida i entrada d'alumnes en el col·legi Lope de Vega i falta de vigilància policial.

- Àrea de Govern d'Innovació.- 1 reclamació sobre:

Queixa per no poder utilitzar la tramitació en línia IE 10.

- Secció de Mobilitat.- 18 reclamacions sobre diverses matèries:

Queixa per retards en l'autobús de la línia 1.

Queixa per no sancionar el bar cafeteria Laguna Azul per ocupació indeguda de la vorera.

Queixa per insuficiència de transport públic des de l'UJI, Renfe i Peri 18.



Queixa sobre la línia d'autobús al Grau per actuació descortés del conductor.

Queixa pel temps excessiu en l'entrega de la targeta de resident.

Queixes sobre el mal funcionament del Bicicas en ancoratges i altres incidències.

Queixa per multa en lloc habilitat per ORA, per error al tractar-se d'un resident a Valladolid.

Queixa per dificultats per a tramitar la baixa de Bicicas.

Queixa per la reducció d'horari en la línia 6 d'autobús.

Queixes per falta de control en l'ocupació de via pública a la plaça Tetuán i forns Esther i Petit Pan.

Queixa per requerir la resolució de la beca per a la concessió del bo becat universitari.

Queixa per retard en la concessió d'autorització d'ocupació de via pública.

Queixa per zona blava al carrer Igual i sol·licitud de canvi de costat d'aquesta.

Queixa pel mal funcionament de l'avisador sonor per a invidents en un semàfor.

Queixa per pujada del preu de la tarifa de l'ORA.

- Àrea de Govern de serveis a la ciutadania.- 5 reclamacions sobre diverses matèries:

Queixa sobre les biblioteques municipals perquè es queden amb el carnet del lector al no estar automatitzat el sistema.

Queixa sobre una mala atenció a un ciutadà.

Queixa sobre el tracte rebut en l'alberg municipal.

Queixa sobre tancament estival de l'espai de lectura del Primer Molí.

Queixa sobre un mal funcionament en el centre social zona nord.

-. Secció d'Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana.- 3 reclamacions sobre:



Queixa per no ser atés el dia 31 de desembre.

Queixa sobre notificació sense remissió en sobre tancat.

Queixa per baixa d'ofici en el Padró Municipal.

- Secció d'Infraestructures, Serveis Públics i Medi Ambient.- 3 reclamacions sobre diverses matèries:

Queixa per vessament d'aigües residuals.

Queixa per diferències en el pavimentat de l'avinguda de l'Alcora.

Queixa per soroll de les màquines netejadores en zona UJI.

- Oficina Municipal de Recaptació.- 2 reclamacions:

Queixa per no expedir el pagament d'una multa de trànsit per a obtenir la bonificació per no tindre les dades.

Queixa per providències de constrenyiment en taxes i impostos municipals.

- Viceintervenció.- 4 reclamacions sobre diverses matèries:

Queixa relacionada amb la no-recepció de resposta en l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica.

Queixa per càrrec en compte d'un rebut d'IBI sense autorització.

Queixa relativa a un error en propietari d'un rebut de fem.

Queixa per sol·licitud de resposta en valencià.

- Assumptes Interns.- 9 reclamacions sobre:

Queixes sobre comportaments inapropiats del conserge del Centre Polifuncional La Marina.

Queixa sobre una notificació practicada sense sobre tancat.

Queixa sobre falta d'informació per una notificació tornada per Correus.



Queixes per absència de notificació d'esmenes documentals en fraccionaments d'impostos.

- Tresoreria.- 1 reclamació sobre:

Queixa sobre un embargament per taxa de residus sòlids urbans en una vil·la sense aigua ni llum.

- Patronat d'Esports.- 1 reclamació sobre:

Queixa sobre el manteniment deficient de la piscina de La Salera.

- Junta de Festes.- 2 reclamacions sobre:

Queixa sobre temps transcorregut per a resoldre una denúncia en relació amb els sanitaris portàtils.

Queixa sobre els wc portàtils instal·lats en les festes de la Magdalena.

- Negociat de Joventut.- 1 reclamació sobre:

Queixa sobre excés de volum en locals d'oci en la projecció del cine d'estiu en platja Gurugú.

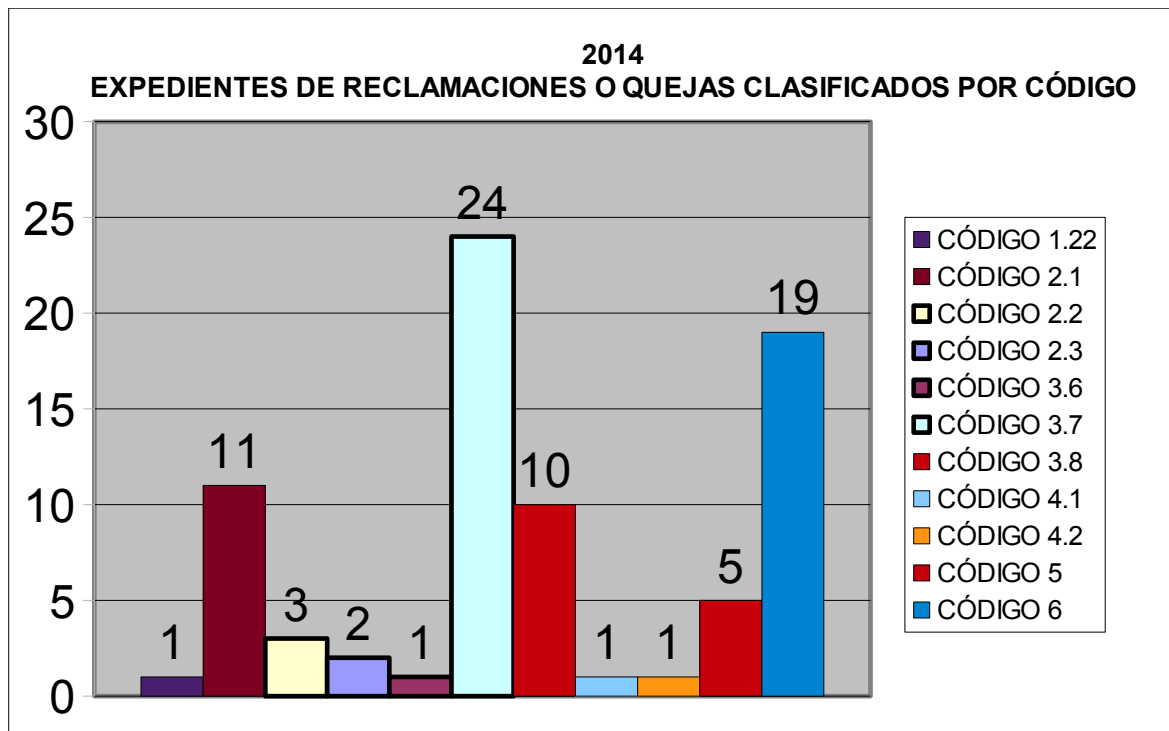
En relació amb aquestes reclamacions presentades al llarg de l'any 2014 s'han contestat i en gran part obeixen a situacions puntuals que han sigut motivades i algunes s'han hagut de rebutjar per no estar fundades.

Les diferents reclamacions o queixes, com s'ha comentat inicialment, suposen oportunitats de millora dels diferents serveis.

El nombre més gran de reclamacions són relatives a actuacions policials, mobilitat urbana i assumptes interns, però no és un nombre significatiu, ateses les intervencions i actuacions diàries i el funcionament dels serveis municipals. No obstant això, han de tindre's en compte aquestes 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 SERVEIS.

- 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 servei al ciutadà.
- 3.8. Altres incidències en la gestió.

4 .- INSTAL·LACIONS.

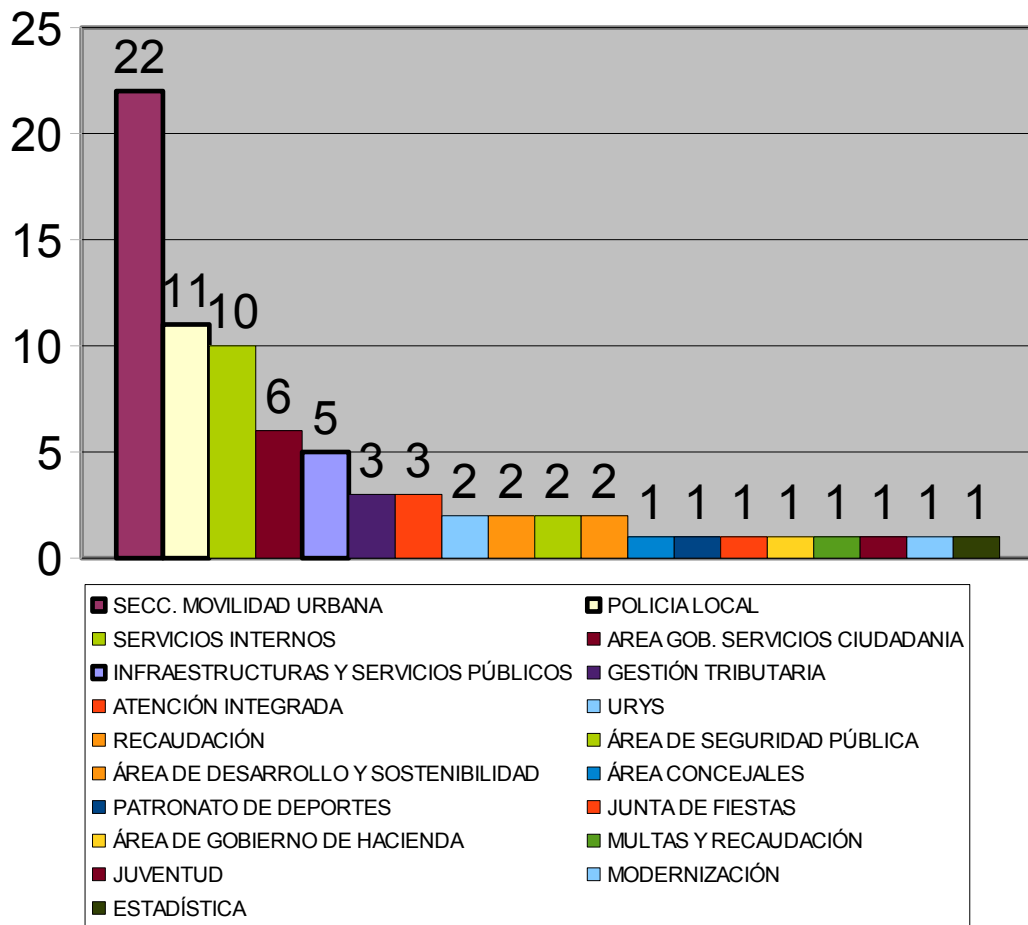
- 4.1. Accessibilitat de les instal·lacions
- 4.2. Barreres físiques o arquitectòniques.
- 4.3. Condicions ambientals i físiques.
- 4.4. Recursos tecnològics.
- 4.5. Mobiliari.
- 4.6. Falta d'espais o inadequació dels existents.

5.- INCOMPLIMENT DE COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS.

6.- ALTRES.



EXPEDIENTES POR SERVICIOS AFECTADOS 2014





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

La valoració de la col·laboració prestada directament a l'UriS i per tant a aquesta 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.

No obstant això, a la vista de les respostes donades per determinats serveis municipals a algunes queixes o suggeriments plantejats, es considera necessari, per part de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, emetre una instrucció, recordant els criteris de qualitat per a l'elaboració de respostes a les queixes o suggeriments, establits en l'article 12 del Reglament pel qual es regulen les reclamacions o queixes i suggeriments dels serveis en l'àmbit de l'administració de l'Ajuntament de Castelló.



7. Propostes de treball per a l'any 2015

Les propostes de treball per a l'exercici 2014 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 2015, ha de continuar-se en aquesta línia.

Així mateix, s'encomana al Negociat de Formació la realització de jornades formatives relatives al tractament de les queixes i suggeriments, pels distints serveis municipals, a l'efecte d'aconseguir una millora en el seu tractament.

Castelló de la Plana.

(Document firmat electrònicament CV: 939NCAWRM5TGCREQS4SWQXDMF)

El president de la Comissió

Juan José Pérez Macián