



**Ajuntament  
de Castelló**

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

**INFORME ANY 2016**

**Secretaría General del Ple**

Castelló de la Plana 2017



---

Ajuntament de Castelló de la Plana

## **Índex**

---

- 1º. Presentació**
- 2º. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions**
- 3º. La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URyS)**
- 4º. El treball realitzat**
- 5º. Gràfics**
- 6º. Valoració de la col·laboració dels serveis municipals**
- 7º. Propostes de treball per a l'any 2017**

## 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 desenrotlla 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 1<sup>a</sup>).

M<sup>a</sup> Carmen Ribera Soriano (Vicepresidenta 2<sup>a</sup>).

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 (URyS)

---

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 URyS.

La URyS 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 servicis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentades 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-li 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 les mateixes.

La URyS, 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 URyS 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 Suggestiments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit l'any 2016 en quatre sessions celebrades de la manera següent:

- 17 de març. Sessió ordinària
- 19 de maig. Sessió ordinària
- 22 de setembre. Sessió ordinària.
- 17 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 i el 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

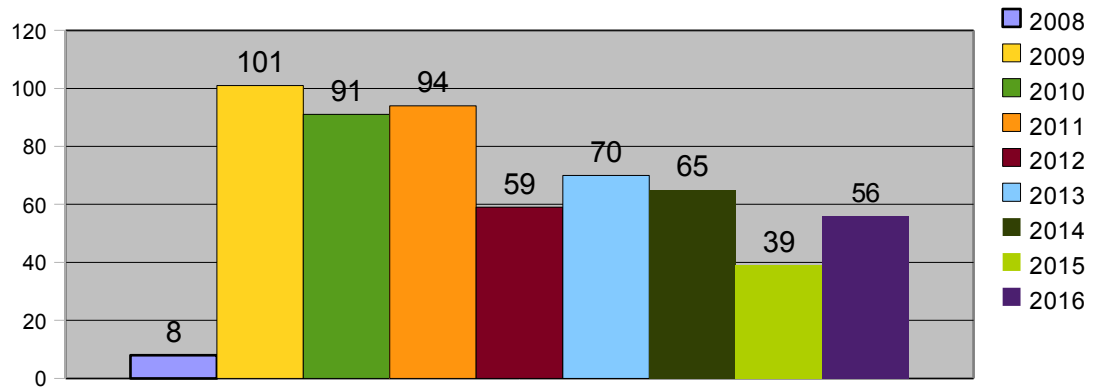
Any 2016

Expedients de Suggeriments: 12

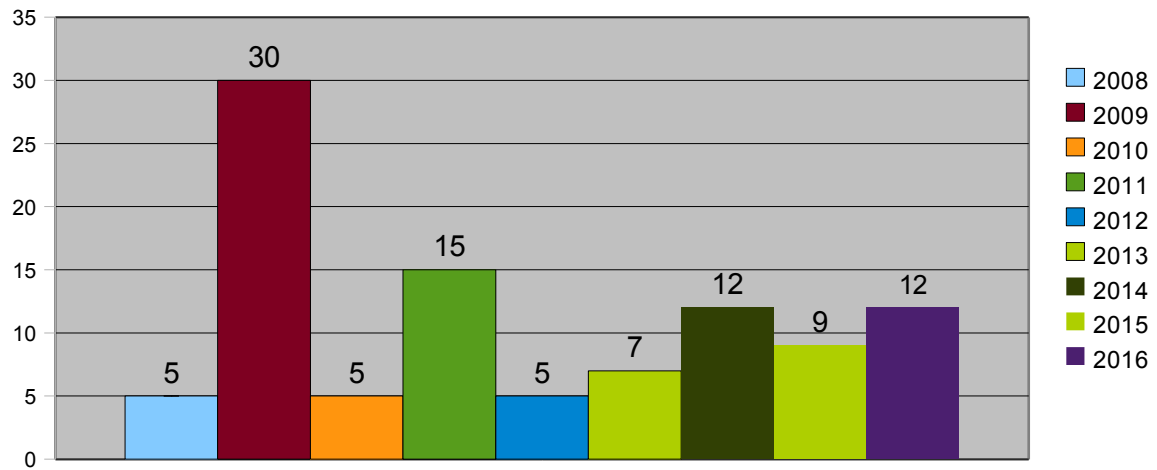
Expedients de Reclamacions o queixes: 56



### RECLAMACIONS



### SUGGERIMENTS

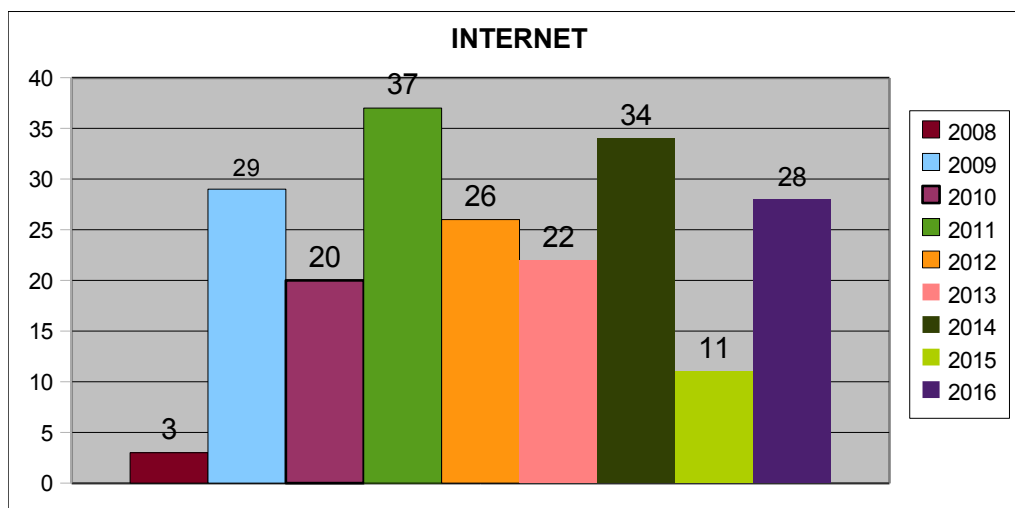
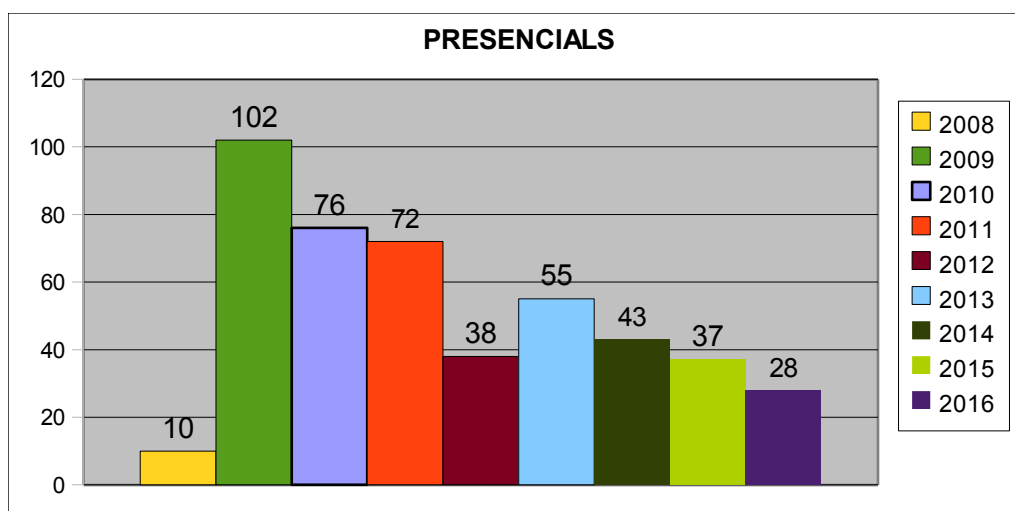




### 4.3.- Comparativa per forma de presentació

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

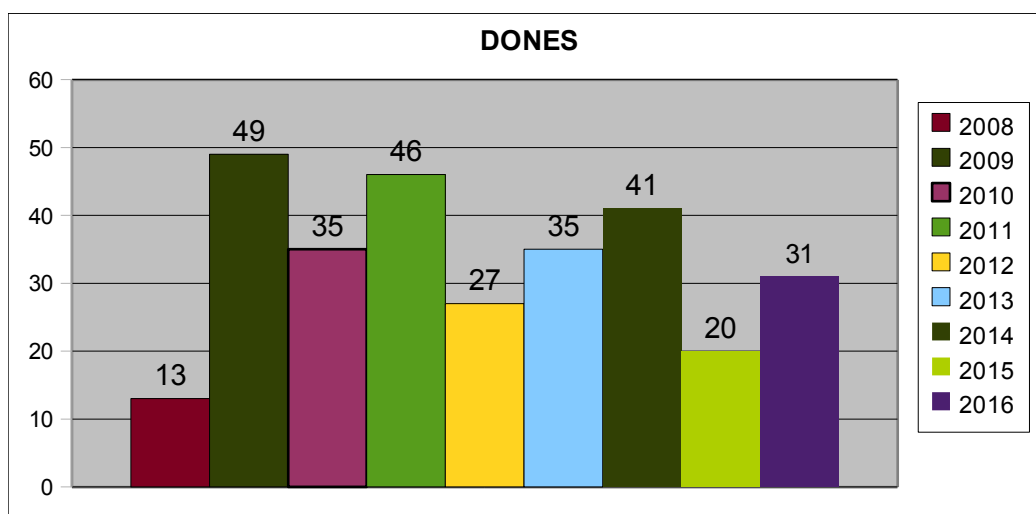
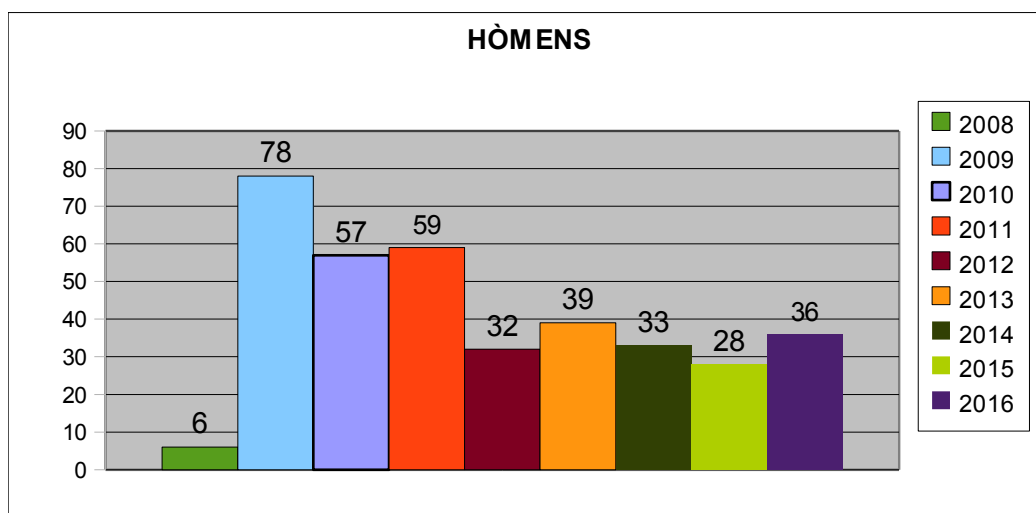
Durant este exercici la forma de presentació per mitjà d'internet s'equipara a la forma de presentació presencial, la qual cosa evidència de l'ús més generalitzat de la ciutadania de les noves tecnologies per a relacionar-se amb les Administracions Públiques.

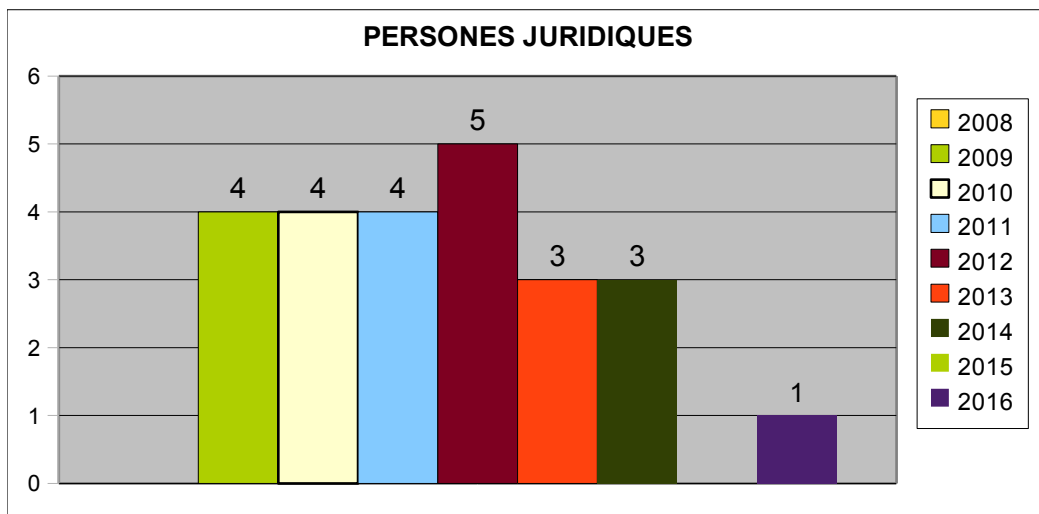


#### .4.- Comparativa per persones i sexe

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

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





## 4.5.- Les Suggeriments

Els diferents suggeriments, 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 Suggeriments i Reclamacions, es fa per tant un breu resum d'algunes a manera d'exemple.

De les 12 Suggeriments presentades al llarg de l'any 2016 agrupant-les segons al servei a què van dirigits, es destaquen:

-Seguretat Ciutadana/Polícia Local.- 5 suggeriments:

1 relativa a què en el nou Pla de Mobilitat Urbana Sostenible s'impulsi la redacció d'una ordenança sobre drets i deures dels ciclistes i vianants.

1 relativa a què s'elimine la tramitació de les targetes d'armes els certificats de penals a les persones que tenen permís d'armes emés per la Guàrdia Civil.

1 relativa a què es dissenyen baixadors a un distància raonable i amb un itinerari segur dels col·legis perquè en eixos punts els pares i les mares es puguin despedir dels xiquets i xiquetes sense necessitat d'estacionar el vehicle evitant aglomeracions. Es contesta indicant que l'Ajuntament ha desenvolupat diferents projectes de camí escolar en la ciutat i estan implementant en els col·legis Carles Salvador, Carles Selma i Isidoro Andrés i s'estendran a més col·legis.

1 relativa a què els caps de setmana des del Planetari fins a les casetes de bany es controle el tràfic de bicicletes ja que degut al gran nombre de persones que acudixen a passejar per esta zona s'entorpix el pas de vianants, es contesta indicant que es trasllada a la taula de seguiment d'accions del servei de proximitat, agraint el seu col·laboració.

1 relativa a una millora del pagament de les sancions de tràfic ja que ha intentat pagar en diverses sucursals bancàries i en delegació de tràfic i no ha pogut, es contesta que la impossibilitat de pagament es devia a un error en el butlletí d'eixa denúncia en particular, s'ha corregit i els terminis comptaran des del moment de recepció de la notificació.

-. Secció de mobilitat urbana.- 2 suggeriments.

1 relativa a instal·lació de marquesines en les parades d'autobús i TRAM, que es va contestar pel servei indicat que es col·loquen preferiblement en llocs on hi ha espai perquè puguin passar els vianants i segons el nombre de marquesines que entren dins del contracte.

1 relativa a què s'agilitze una targeta d'accés de mobilitat, es contesta que ja està tramitada.

-. Àrea de Serveis a la Ciutadania/Planetari.- 2 suggeriments.

1 relativa a la instal·lació d'un datàfono per a poder pagar amb targeta les entrades, es contesta que en estos moments l'única forma de pagament és en efectiu però s'està tramitant la seua actualització perquè el pagament pugui realitzar-se amb targeta de crèdit.

1 relativa a què s'aplique en les entrades una tarifa especial a les famílies monoparentals, es contesta que a l'ordenança municipal només es contempla com a excepció la figura de família nombrosa per a la reducció de taxes, però en futures revisions de la mateixa es proposarà la possibilitat d'estudiar altres figures familiars legalment reconegudes.



---

**Ajuntament de Castelló de la Plana**

- Secció d'Innovació Tecnològica.- 1 suggeriment:

1 relativa a què es revise la funcionalitat del Portal de la Ciutadania per a facilitar la impressió dels rebuts de l'Impost sobre Béns Immobles sense que el padró siga un obstacle, es contesta que se'n va a procedir a actualitzar l'actual carpeta ciutadana, de manera que siga possible la impressió dels rebuts de tributs, així com la consulta detallada de les dades del rebut.

- Secció d'Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana.- 1 suggeriment.

1 relativa a què s'habiliten punts del Registre General en totes les dependències i unitats administratives, es contesta que hi ha diversos punts de Registre auxiliars del Registre general però és inviable que cada departament o unitat tinga el seu propi registre, però s'agraïx el seu suggeriment.

- Oficina de Recaptació.- 1 suggeriment:

1 relativa a què es poder pagar amb targeta perquè les persones que treballen no hagen de perdre el temps a anar al banc i tornar a fer cua, se li contesta que en la pàgina web municipal en l'àrea d'Hisenda, l'apartat Recaptació, figura com a possible forma de pagament, el pagament per Internet amb targeta de crèdit, que requerix l'alta en la carpeta ciutadana.

## 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 2016 agrupant-les segons al servei a què van dirigides, es destaquen:

- Polícia Local.- 12 reclamacions sobre matèries variades:

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

Queixa per molèsties per sorolls en la terrassa d'un bar.

Queixa per esdeveniments molestos en zona Zas.

Queixa per sanció relativa a targeta minusvàlids.

Queixa per actuació d'agents de policia municipal.

- Direcció d'Infraestructures, Serveis Públics i Medi Ambient.- 5 reclamacions sobre:

Queixa per falta d'il·luminació en un tram.

Queixa per no contestació a sol·licitud d'asfaltat.

Queixa per molèsties produïdes per la branca d'un arbre.

Queixa per molèsties que ocasionen el soroll de les màquines de neteja viària.

Queixa per falta d'asfaltat en un camí i per no poder usar un gual.

- Secció de mobilitat.- 10 reclamacions sobre:

Queixa sobre retards en resolució d'autoritzacions sol·licitades.

Queixa per desperfectes provocats per la grua.

Queixa per notificació només en valencià.

Queixa per cobrament amb recàrrec de la targeta Bicicas.

Queixa per tall de carrers a causa del 10k nocturn en el Grau.

Queixa pel tracte d'un agent de l'ORA.

Queixa pel sistema de recarrega de targetes d'autobús.

- Àrea de Govern de serveis a la Ciutadania/ Planetari/ Biblioteques.- 12 reclamacions sobre:

Queixa sobre falta de personal en el Planetari.

Queixa sobre projecció retirada abans de la data indicada en el programa del Planetari.

Queixes sobre rampa d'accés per a persones amb mobilitat reduïda en el Planetari.



---

## Ajuntament de Castelló de la Plana

Queixa per no poder pagar amb targeta en el Planetari.

Queixa per no projectar una projecció relativa al sistema solar en Valencià.

Queixa pel pagament de taxes en el Planetari per un bebé de 10 mesos.

Queixa pel sistema de selecció en el programa Jornals de Vila.

Queixa per molèsties per falta de silenci en la Biblioteca del grau.

Queixa per no disposar de wi-fi en la biblioteca a la vesprada.

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

Queixa pel tancament d'una Tinència d'alcaldia durant horari d'atenció pública.

Queixa per no deixar accedir a un gos a una Tinència d'Alcaldia.

Queixa per una baixa del cens .

- Secció de control urbanístic.- 4 reclamacions:

Queixa per mala accessibilitat a l'oficina de mobilitat urbana.

Queixa per no contestar una sol·licitud de tanca en un carrer.

Queixa per no contestar una sol·licitud de pintura de gual.

Queixa per molèsties d'una empresa metal·lúrgica a Carretera Ribesalves.

- Patronat d'Esports.- 1 reclamació sobre:

Queixa sobre l'ocupació de carrers per cursets en la Piscina Emilio Fabregat.

- Oficina de Recaptació.- 4 reclamacions sobre:

Queixes per embargaments en comptes per impagament.

Queixa per falta d'atenció en valencià.

Queixa sobre impossibilitat de domiciliar una taxa de fems.

- Òrgan de Gestió Tributària.- 2 reclamacions sobre:

Queixa per no devolució de taxa de reposició de serveis.

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

En relació amb les Reclamacions presentades al llarg de l'any 2016 en gran part obeïxen a situacions puntuals que han sigut motivades i algunes d'elles s'han hagut de rebutjar per no estar fundades.

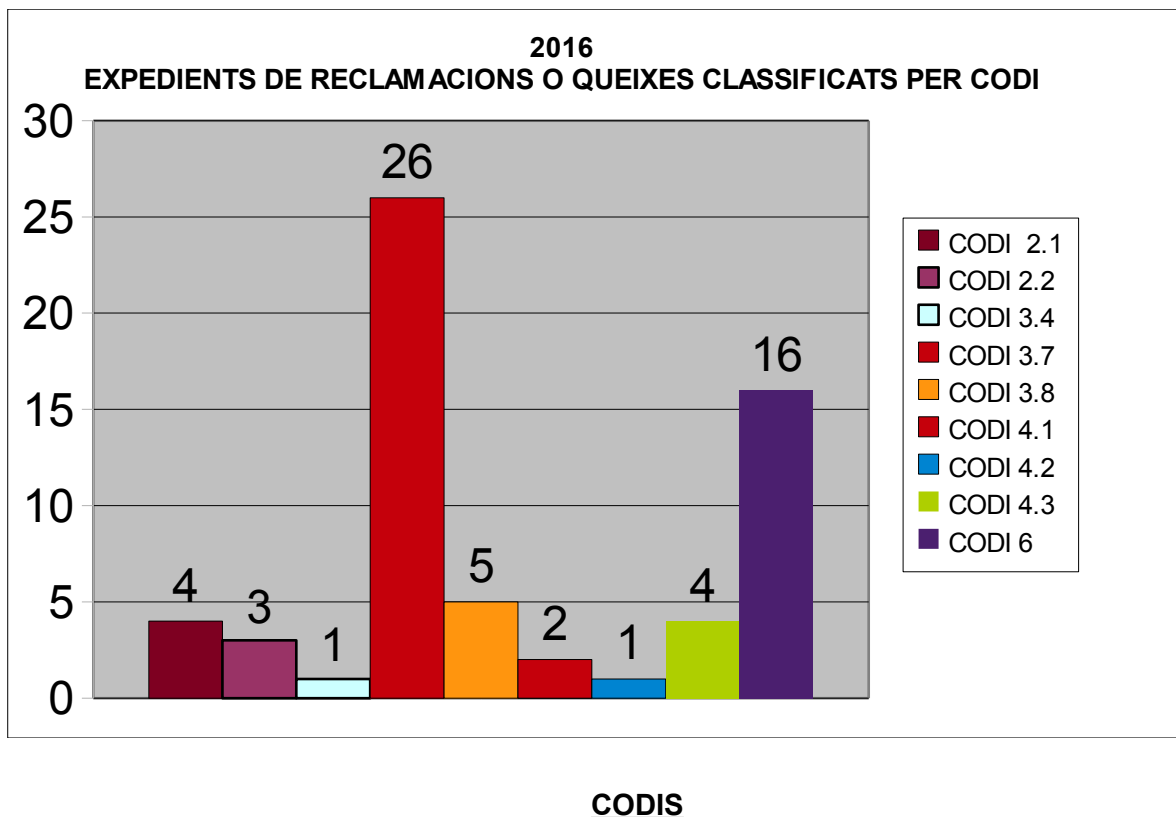
Les diferents reclamacions o queixes suposen oportunitats de millora dels diferents serveis.



El nombre més gran de Reclamacions són relatives a actuacions policials, mobilitat urbana i planetari o biblioteca, però no és un nombre significatiu vist 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



### 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.**

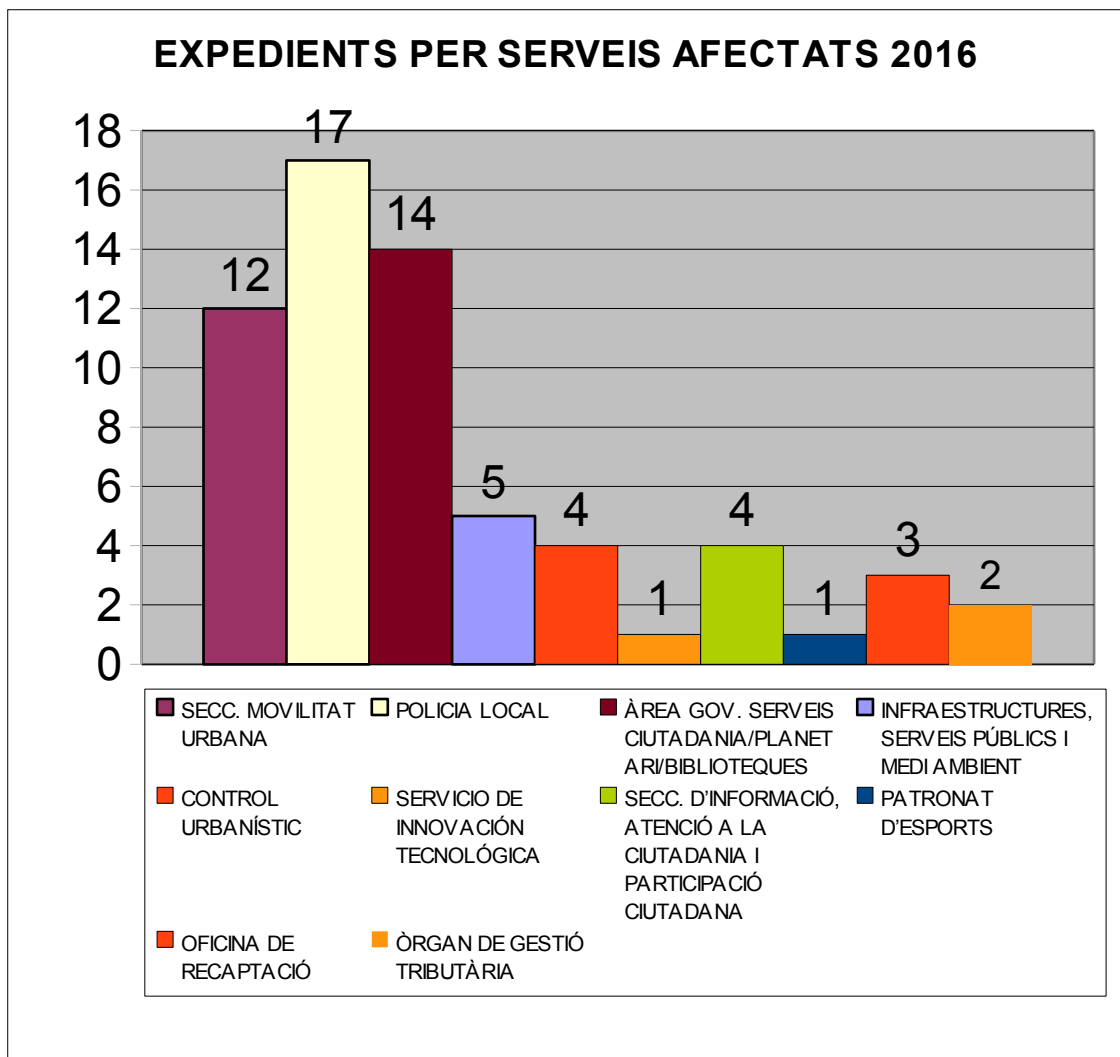
- 3.1. Falta de simplicitat del procediment administratiu.
- 3.2. Temps d'espera excessius.
- 3.3. Problemes de coordinació entre departaments.
- 3.4. Petició de documents innecessària.
- 3.5. Falta de recursos humans.
- 3.6. Horaris
- 3.7. Falta de compliment de les expectatives de servici al ciutadà.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



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

---

La valoració de la col·laboració prestada directament a la URyS 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'ha observat per part dels i les Regidors membres de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions reiteradament en les distintes sessions realitzades per esta comissió, que el termini de resposta d'algunes reclamacions i suggeriments es dilata massa en el temps. Es té en compte que, en casos puntuals, esta tardança en la contestació pugua estar motivada per la major complexitat que pugua tindre demanar la informació necessària per a contestar degudament la reclamació o suggeriment.

Es considera necessari recordar als distints serveis municipals, que el termini establert pel Reglament pel qual es regula les Reclamacions o Queixes i Suggeriments dels Serveis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, en l'article 7.3, és de 10 dies des de la remissió per part de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions a la persona que ostente la direcció del servei municipal.

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



---

Ajuntament de Castelló de la Plana

## 7. Propostes de treball per a l'any 2017

---

Les propostes de treball per a l'exercici 2016 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 2017, ha de continuar-se en esta línia.

Per part de les i els regidors membres de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es va a debatre sobre el "Reglament pel qual es regulen les reclamacions o queixes i suggeriments dels serveis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana" i sobre una instrucció del President de la Comissió relativa a la contestació dels serveis municipals a les queixes i suggeriments plantejades per la ciutadania.

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

El President de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

Ignasi Garcia Felip.

