

## **INSTRUCCIÓN PARA A APLICACIÓN DO CAPÍTULO IV DO REGULAMENTO DEL PLENO**

En desenvolvemento do disposto no artigo 132 da Lei 7/85, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, segundo a modificación introducida pola Lei 57/2003 de medidas para a modernización do goberno local, o Regulamento Orgánico Municipal do Pleno do Concello de Santiago de Compostela, regula no seu Capítulo IV a Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións e introduce algúns elementos respecto á súa tramitación no Concello de Santiago de Compostela.

Para a aplicación da tramitación das queixas e suxestións e en desenvolvemento do disposto no citado Regulamento Municipal, díctanse as seguintes instrucións:

Primeiro: Todas as persoas físicas ou xurídicas teñen dereito a presentaren as suxestións e queixas que consideren oportunas respecto a melloras ou deficiencias no funcionamento dos servizos municipais, independentemente do seu enderezo.

Segundo: As suxestións e queixas, para ter tal consideración e seren inscritas no correspondente Libro de Queixas e Suxestións, deberán indicar:

- Nome completo.
- Enderezo.
- Documento de identidade do interesado.
- Exposición da suxestión ou queixa.
- Sinatura

De non cumpriren con estes requisitos, ao escrito presentado daráselle a consideración de **aviso/incidencia** e tramitarase para a mellora dos servizos municipais, pero non seguirá o procedemento das queixas /suxestións.

Presentaranse preferentemente no modelo de queixa/suxestión determinado polo Concello de Santiago de Compostela.

Non se tramitarán como queixas ou suxestións os escritos que:

- \* Omitan datos esenciais.
- \* Supoñan abuso de dereito.
- \* Sexan obxecto de reclamación con dereito a indemnización (queixas patrimoniais) ou teña nunha regulación específica.
- \* Carezan de fundamento.
- \* Presenten inexistencia de pretensión.
- \* Poidan causar prexuízo a un dereito lexítimo de terceira persoa.
- \* Non sexan competencia do Concello de Santiago de Compostela.
- \* Pretendan a función de control político da actividade municipal.
- \* Deriven de problemas entre particulares.
- \* As cuestións pendentes de resolución xudicial, administrativa ou tramitadas ante o Defensor do Pobo ata a súa resolución, expresa ou presunta.
- \* Nas que se advirta mala fe ou uso abusivo do procedemento para perturbar ou paralizar á Administración.
- \* Calquera outra con fundamento legal.

Os escritos que presenten calquera destas causas non serán tramitadas, notificándollo ao cidadán.

As queixas e suxestións:

- Non teñen a consideración de recursos administrativos.

- Non teñen a consideración de reclamacións previas ás vías xudiciais, civil ou laboral.
- Non teñen a consideración de reclamacións económico-administrativas ou de responsabilidade patrimonial.
- A súa presentación non paraliza nin interrompe os prazos para a tramitación ou resolución dos procedementos administrativos.
- As decisións da Comisión Especial non son susceptibles de recurso ningún, agás ante a propia Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións.
- As recomendacións da Comisión Especial en ningún caso anulan actos ou resolucións da Administración.

Terceiro: A presentación de queixas e suxestións poderá facerse por calquera dos seguintes medios:

✍️ Por vía presencial: existirán modelos de presentación en todas as sedes dos servizos municipais. Presentaranse sempre no Rexistro xeral ou en calquera dos lugares sinalados no artigo 38 da Lei 30/92 de 26 de novembro de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. Tamén poderá depositalas nas caixas dos departamentos municipais que teñan a identificación “Caixa de queixas / suxestións (Neste caso terá que acompañar o escrito con copia do Documento Oficial de Identidade).

✉️ Por fax: 981 543129. (Oficina municipal de Atención á Cidadanía). (Neste caso terá que acompañar o escrito con copia do Documento Oficial de Identidade)

🌐 A través da páxina web do Concello: [www.santiagodecompostela.org](http://www.santiagodecompostela.org), no *banner* Carpeta cidadán, a través dunha aplicación informática única.

Para acceder aos contidos da Carpeta Cidadá precisa dispoñer de DNI electrónico ou a clave de usuario web (Neste caso precisase solicitar, previamente o alta como usuario de trámites en rede do Concello de Santiago de Compostela na Oficina Municipal de Atención á Cidadanía.

Todas as queixas ou suxestións para seren incluídas no Libro de Queixas e Suxestións, deben ter entrada previa no Rexistro Xeral do Concello.

Todos os órganos de goberno e empregados do Concello de Santiago están obrigados a colaborar na tramitación das queixas ou suxestións cando resulten implicados.

Cuarto: A Oficina de Atención á cidadanía asume, de xeito transitorio, ata a creación da Oficina de suxestións e queixas, a tramitación das queixas e suxestións, por imperativo da Disposición Transitoria Terceira do Regulamento orgánico municipal do Pleno do Concello de Santiago de Compostela.

Quinta: Toda queixa ou suxestión motiva a apertura dun expediente no que se incluírán as actuacións practicadas e os documentos que sobre ela se xeren. A tramitación interna seguirá un tratamento uniforme que garanta a súa rápida contestación.

Recibida e rexistrada a queixa a Oficina de atención á cidadanía as remitirá á Oficina de suxestións e queixas, quen e despois de requirir ao reclamante, no caso de estimalo necesario, mellora de solicitude, remitirá ao Responsable do servizo municipal implicado por razón de materia.

Sexta: As queixas ou suxestións que afecten ao comportamento de autoridades ou persoal municipal terá carácter reservado. Comunicarase á Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións e á persoa aludida, que poderá solicitar audiencia á citada Comisión e esta pedirá informe do superior/a xerárquico/a do traballador/a contra o que se presente a reclamación.

Sétima: As suxestións ou queixas non terán, en ningún caso, a cualificación de solicitude en demanda de ningún dereito subxectivo, nin de recurso administrativo. Non condicionan o exercicio das demais queixas ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercitar os que figuren nel como interesados.

Oitava: Os datos de carácter persoal que se faciliten por calquera medio coa presentación dunha queixa ou suxestión, quedarán rexistrados no ficheiro do Concello de Santiago de Compostela de usuarios do Libro de queixas e suxestións, e serán utilizados para tramitar e contestar ás suxestións ou queixas e obter datos estatísticos das mesmas. Asemade, o Concello garante a debida protección de calquera dato de carácter persoal reflectido no contido das queixas e suxestións, cumprindo igualmente as prescricións da normativa aplicable á protección de datos de carácter persoal. En calquera momento, calquera persoa da que figuren datos poderá exercer os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición, presentándoo por escrito no Rexistro Xeral do Concello.

En ningún suposto facilitarase a terceiros os datos personais que figuren nas queixas ou suxestións

Novena: Dende a Oficina de suxestións e queixas remitirase mensualmente á Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións, un listado das actuacións, con indicación do servizo afectado e a tramitación realizada.

Décima: Se o cidadán non recibe resposta en 3 meses poderá dirixir a reclamación directamente á Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións.

Décimo primeira: Os documentos que se utilizarán neste procedemento son os que figuran no:

- Anexo I: Manual de procedemento “Tratamento de queixas e suxestións de usuarios”

Santiago de Compostela, a 1 de decembro de 2008.  
Rosa Fernández Somoza  
Concelleira delegada de Réxime Interior e Reforma Administrativa.