

**Delegación de Servicios a la Ciudadanía
y Nuevas Tecnologías**

**CARTA DE SERVICIOS
DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS
DEL AYUNTAMIENTO
DE LEGANÉS**

Dirección de Información,
Gestión de calidad y Organización

Presentación del Servicio de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Leganés

Los ciudadanos tienen derecho a presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Leganés. Con el fin de asegurar su control y seguimiento, garantizando eficazmente su contestación, el Ayuntamiento de Leganés se dota de un Libro de Quejas y Sugerencias en formato electrónico que pone a disposición de los ciudadanos.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, se utilizará el impreso oficial de quejas y sugerencias que se encuentra a disposición de los ciudadanos en todas las dependencias municipales, página Web y teléfono.

Lo manifestado por los ciudadanos en los impresos de quejas y sugerencias nunca tendrá el carácter de reclamación en vía administrativa, ni paralizará los plazos establecidos por la normativa vigente. Los ciudadanos serán advertidos en tal sentido en los impresos facilitados.

Además, la presentación de quejas y sugerencias no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que los ciudadanos puedan exigir conforme a la normativa reguladora de cada procedimiento.

Para el cumplimiento de todos estos objetivos, el Ayuntamiento de Leganés a través del SAC realizará las siguientes actividades:

- Información al ciudadano sobre lugares y formas de presentación de las quejas y sugerencias.
- Información acerca de la recepción de la queja o sugerencia y su traslado al servicio correspondiente.
- Seguimiento sobre la contestación a la queja y/o sugerencia.
- Información acerca de los resultados obtenidos en las estadísticas periódicas.

Compromisos de calidad ofrecidos

1. El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de quejas y sugerencias en todos los edificios municipales con atención directa al ciudadano. Estos impresos irán acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.
2. Además, se tramitarán todas las quejas o sugerencias presentadas a través del 010 o de los teléfonos de los restantes servicios del Ayuntamiento, del correo postal, fax, correo electrónico o internet, siempre que los ciudadanos manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.

3. Todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público tendrán la obligación de recoger las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos.
4. El trabajador que reciba la queja o sugerencia devolverá al ciudadano la copia, sellada y firmada.
5. El Servicio de Atención al Ciudadano enviará a todos los ciudadanos que presenten una queja o sugerencia una carta escrita en un plazo de 2 días desde su recepción en dicho servicio, comunicando su tramitación y traslado a la unidad correspondiente.
6. El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano que haya puesto la queja o sugerencia, por el método más rápido y efectivo, en el plazo de 15 días desde que se haya recibido en la unidad responsable de su contestación.
7. Todas las quejas y sugerencias que no sean contestadas en un plazo de 24 días desde su remisión al Servicio de Atención al Ciudadano, serán comunicadas al concejal correspondiente.
8. Todo ciudadano tendrá derecho a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su queja o sugerencia, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación. Esta información podrá obtenerla llamando al 010 o acudiendo al Servicio de Atención al Ciudadano.
9. Se realizará al menos un informe anual con las estadísticas referentes al Servicio de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Leganés. Todos los informes realizados serán publicados en los medios de comunicación pertinentes y en la propia página web.

Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad

- % de quejas y sugerencias tramitadas vs total de presentadas
- % de Quejas y sugerencias incorrectamente tramitadas.
- % de cartas escritas de recepción y traslado de la queja o sugerencia, enviadas en un plazo menor o igual a 2 días.
- % de quejas o sugerencias contestadas en un plazo igual o menor a 15 días desde su recepción en la unidad que va a llevar a cabo su contestación.
- % de quejas o sugerencias no contestadas en un plazo igual o menor a 24 días.
- Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Quejas y Sugerencias realizados anualmente.
- Nº de informes estadísticos publicados anualmente.

Direcciones

Servicio de Atención al Ciudadano
Casa del reloj
Avda. Gibraltar, 2
28902 Leganés (Madrid)
Parada de Metro Sur Casa del Reloj

Información y atención al ciudadano

Información general

- Servicio de Atención al Ciudadano
Casa del reloj
Avda. Gibraltar, 2 28912 Leganés (Madrid)
Horario de Atención al público:
Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h.(excepto julio y agosto)
Sábados 9:00-13:00 h.
Transporte: Parada de Metro Sur "Casa del Reloj"
Bus 450 – 484 – 432
- **010** (912489010 si llama desde fuera de Leganés)
Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.
Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.
- Página web
www.leganes.org

Quejas y Sugerencias

Puede presentar sus Quejas y Sugerencias en:

- Servicio de Atención al Ciudadano.
- Edificios municipales con atención directa al público en sus horarios de funcionamiento.
- Por teléfono, a través del 010.
- Por correo electrónico: quejasysugerencias@leganes.org.
- A través de la página web municipal: www.leganes.org.