



Carta de Servicios de **Sugerencias y Reclamaciones** del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Fecha del documento: [18/10/2016]

Fecha de aprobación en JGL: [02/11/2016]

Unidad Responsable (DIR 3): Servicio de Atención al Ciudadano

Fecha de última actualización: [18/10/2016]

Versión: [v.1.]

Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (**) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: www.leganes.org/aviso_legal

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO.....	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	5
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	5
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS	6
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO	6
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO ..	11
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	11

1. Presentación y fines del Servicio

El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones es un canal de comunicación y participación del ciudadano con el Ayuntamiento de Leganés, cuyo objetivo es la mejora continua de todos los servicios municipales que repercute en el progreso de la ciudad y en una mayor satisfacción de los ciudadanos.

Queremos ser un servicio accesible, cercano, eficiente y comprometido en la atención al ciudadano para hacerle partícipe activo en la mejora de los servicios municipales y la ciudad.

2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

Los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- A presentar sugerencias y reclamaciones sobre materias de competencia municipal y el funcionamiento de los servicios y a obtener información sobre la posibilidad y medios de presentación y tramitación.
- A recibir comunicación del paso a trámite de la sugerencia o reclamación y la Unidad a la que se remite.
- A consultar el estado de tramitación de la sugerencia, reclamación o queja presentada.
- A dirigirse en queja ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cuando la resolución a la Sugerencia o Reclamación presentada no haya sido satisfactoria o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha del registro de la misma.
- A que la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones le informe de sus actuaciones en el plazo máximo de tres meses.
- A conocer los resultados de los indicadores asociados al cumplimiento de los compromisos.

Los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones tienen, entre otros, los siguientes deberes:

- Utilizar los cauces de comunicación y servicio establecidos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y hacia el resto de usuarios.
- Manifiestar su nombre, apellidos, DNI y dirección completa, además de la descripción de la sugerencia, reclamación o queja.
- No presentar sugerencias o reclamaciones cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de terceras personas o en las que se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar la administración.
- No presentar sugerencias o reclamaciones que contengan insultos o expresiones ofensivas o injuriosas contra personas o instituciones.

La legislación utilizada para la prestación de los servicios es la siguiente:

- Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Leganés (art. 184-187 bis).
- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, del Régimen Jurídico del Sector Público
- LOPD – Ley Orgánica de Protección de Datos.

3. Servicios prestados

- Informar al ciudadano sobre lugares, formas de presentación, y normativa de las sugerencias, reclamaciones y quejas.
- Recoger las sugerencias, reclamaciones y/o quejas, ayudando en su presentación a los ciudadanos que lo necesiten.
- Informar sobre el estado de tramitación de la sugerencia, reclamación o queja.
- Contestar las sugerencias, reclamaciones y quejas en los plazos y con las condiciones establecidas.
- Informar anualmente a la ciudadanía sobre la gestión municipal de las sugerencias, reclamaciones y quejas.

4. Compromisos de calidad ofrecidos

- El Servicio de Atención al Ciudadano se compromete a realizar una gestión eficaz del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, tanto en la información que se dé del mismo como en la recepción y tramitación de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos de acuerdo a la normativa en vigor.
- Enviar a todos los ciudadanos que presenten una sugerencia o reclamación, una carta o correo electrónico en un plazo de 48 horas hábiles desde su recepción, comunicando su tramitación y traslado a la Unidad correspondiente.
- Responder las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, en el plazo máximo de 15 días naturales.
- Todas las respuestas a sugerencias y reclamaciones estarán personalizadas y serán concretas con el motivo de las mismas, siendo el canal de respuesta empleado el solicitado por el ciudadano, si así lo ha hecho constar.
- Realizar al menos un informe anual con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Leganés. Los informes serán publicados en los medios de comunicación pertinentes y en la propia página Web
- Realizar Informes mensuales a los concejales delegados, de las sugerencias y reclamaciones que no han sido respondidas superados los 7 días del aviso del SAC a las unidades administrativas.

5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad

- Nº de reclamaciones, que proceden, sobre la gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Valoración media de la Satisfacción global declarada en la Encuesta
- % de comunicaciones en plazo sobre tramitaciones.
- % de respuestas fuera de plazo.

- Valoración media del nivel de satisfacción sobre la Calidad de respuesta en la Encuesta.
- % de sugerencias y reclamaciones contestadas por el canal de respuesta solicitado por el ciudadano.
- % de informes publicados.
- % de informes remitidos a Concejales en plazo.

Los indicadores de resultados de los compromisos asumibles se publicarán en la web del ayuntamiento:

www.leganes.org

La actualización será semestral, excepto para los indicadores que por su naturaleza sea anual (p.ej. encuestas de satisfacción).

6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos

Los Ciudadanos y Usuarios pueden hacer cualquier tipo de aportación a través de:

- Las encuestas de satisfacción ciudadana.
- El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), Sugerencias y Reclamaciones.

7. Información de contacto

ATENCIÓN PRESENCIAL

SAC CASA DEL RELOJ

Av. Gibraltar, 2. 28912 Leganés (Madrid)

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:30 -14:30 h y 17:00 - 19:00 h (cerrado tardes de Julio y Agosto)

Sábados de 9:00 - 13:00 h

Cómo llegar: Parada de MetroSur “Casa del Reloj”

Bus: L1, 450, 483

Mapa de localización:



SAC JMD DE ZARZAQUEMADA

C/ Mayorazgo, 25. 28915 Leganés (Madrid)

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:30 -14:30 h. (cerrado Julio y Agosto)

Cómo llegar: Parada de MetroSur “Julián Besteiro”

Bus: 483, 484, 496, 497 y L1

Mapa de Localización:



Mapa de Localización:



SAC MÓVIL

Paradas:

- SOLAGUA: lunes, tardes.
Confluencia de Avda. Juan XXIII con la Calle de Canadá.
- EL CARRASCAL: martes, tardes.
Avda. Rey Juan Carlos I (Junto al Centro Rigoberto Menchú).
- VEREDA DE LOS ESTUDIANTES: miércoles, tardes.
Calle Málaga (junto al CEIP Azorín).
- ARROYO CULEBRO: jueves, tardes.
Plaza Alcalde José Manuel Matheo Luaces.
- LEGANES NORTE: viernes, tardes.
Plaza del Laberinto.
- VALDEPELAYO: 1er sábado del mes, mañanas.
Avda. de Pablo Iglesias.
- QUINTO CENTENARIO: 2º sábado del mes, mañanas.
Calle Sefarditas con la Calle Jesús Miguel Haddad Blanco.
- LOS FRAILES: 3er sábado del mes, mañanas.
Calle de los Frailes (junto al IES Enrique Tierno Galván).
- AMPLIACION DE SAN NICASIO: 4º sábado del mes, mañanas.
Parque de los Hortelanos.

- CENTRO: domingos y festivos, mañanas.

Plaza Mayor (junto al acceso al Parque Central)

Horario de atención al público:

Lunes a viernes (excepto festivos) de 15:30 - 20:30 h.

Sábados, domingos y festivos: mañanas de 10:30 -14:30 h.

No se prestará servicio: Mes de agosto, 1 y 6 de Enero, Semana Santa (jueves, viernes, sábado y domingo), 1 de mayo, 24, 25 y 31 de Diciembre.

Mapa de Localización:



Atención telefónica:

Teléfono 010 o 91 248 90 10 si llama desde fuera de Leganés

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:00 - 21:30 h

Sábados, domingos y festivos de 10:00 - 20:00 h

1 y 6 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre sin servicio.

Página Web

www.leganes.org

Otros medios de información:

Correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org

Fax: 91 248 97 12

8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos, se definirán acciones de mejora y se asumirá en la memoria del servicio que se presenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

9. Sugerencias y reclamaciones

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

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

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.