

Sugerencia Reclamaciones Felicitación

Datos del/de la interesado/a

Instrucciones al dorso

NIF/NIE: _____ Nombre/razón social: _____
Primer apellido: _____ Segundo apellido: _____

Datos del/de la representante (2)

NIF/NIE: _____ Nombre: _____
Primer apellido: _____ Segundo apellido: _____ Cargo: _____

Domicilio a efectos de notificación

Tipo vía: (1) _____ Vía: _____ n°/ km: _____ Esc: _____ Planta: _____ Puerta: _____
C. postal: _____ Municipio: _____ Provincia: _____
Teléfono/s: _____ / _____ Correo electrónico: _____

Forma de contestación deseada

Correo ordinario Teléfono Correo electrónico Otro medio: _____

Descripción

La sugerencia o reclamación formulada no tendrá, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, reclamación administrativa o de responsabilidad patrimonial, ni paralizará los plazos establecidos por la normativa vigente para interponerlos.

Política de Privacidad

Acepto la política de seguridad y declaro bajo mi responsabilidad ser ciertos los datos que he reseñado.

_____ a _____ / _____ / _____
Lugar y fecha

Firma (3):

Datos de recepción

Recogido por: _____

Puesto: _____ (Sello y fecha)

A cumplimentar por el Servicio de Atención al Ciudadano

Unidad Administrativa destinataria: _____ Referencia: _____

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Avisos, sugerencias y reclamaciones", cuya finalidad es la gestión de avisos, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones recibidas de ciudadanos con respecto a servicios de gestión municipal y podrán ser cedidos de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. El órgano responsable del fichero es el Delegado/a. El interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Servicio de Atención al Ciudadano, av. Gibraltar 2, 28912 Leganés (Madrid). Todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la referida Ley Orgánica 15/1999.

Sugerencias y reclamaciones

Instrucciones generales

El impreso debe cumplimentarlo en mayúsculas tipo imprenta.

(1) Tipo de Vía: Tipo de Vía: indique lo que proceda: av.: avenida; c/: calle; cn: camino; cj: callejón; cr: carretera; p.º: paseo; pl.: plaza; tr: travesía

Vía: Indique el nombre completo de la vía.

(2) Representante: En el caso de menores, deberá ser su padre, madre o tutor. En todos los casos, será necesario contar con un documento que acredite la capacidad de representación.

(3) Firma: Este tramite requiere la firma del interesado.

Forma de presentación: Véase información del procedimiento.

Para cualquier información puede dirigirse al teléfono 010 desde Leganés, o al 91 248 90 10 si lo hace desde fuera de Leganés.

Información del procedimiento

- Se entienden por sugerencias las iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, así como, con carácter general, para cualquier otra medida que contribuya a la mejora en la consecución de los fines asignados al Ayuntamiento o suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el mismo.

Se entienden por reclamaciones las manifestaciones, documentadas o no, de la insatisfacción del ciudadano sobre algún servicio o actividad desarrollada por el Ayuntamiento.

- Los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y reclamaciones sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios. Este derecho puede ejercerse por cualquier persona física, con independencia de lugar de residencia o nacionalidad.

- Las meras comunicaciones de incidencias relativas a las actividades propias del Ayuntamiento serán tramitadas como simples avisos.

- El Ayuntamiento garantizará la existencia de los impresos normalizados para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todos los edificios municipales en los que exista una 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.

- También se podrán presentar sugerencias y reclamaciones llamando al teléfono 010.

Se admitirán igualmente las sugerencias o reclamaciones presentadas por correo, fax, correo electrónico o en Internet a través de la Web municipal.

- Todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público tendrán la obligación de recoger las sugerencias o reclamaciones presentadas por los ciudadanos. El trabajador que reciba la sugerencia o reclamación devolverá al ciudadano la copia, sellada y firmada, dejando siempre constancia de la fecha y de su nombre, apellidos y puesto de trabajo, y se asegurará que el original es remitido de forma inmediata al SAC.

- Para que la sugerencia o reclamación se tramite, los ciudadanos deberán manifestar su nombre, apellidos, DNI y dirección completa, además de la descripción de la sugerencia o reclamación.

- El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano que haya puesto una sugerencia o reclamación, por el medio de contestación solicitado, en el plazo de 20 días naturales.

- El ciudadano que haya presentado una reclamación o sugerencia cuya resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Normativa aplicable

Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Leganés (art.187 bis) BOCM núm.49 de 27/02/09, modificado en BOCM núm. 132 en 4 de junio de 2010.