

QUEJAS Y SUGERENCIAS

(Artículo 7 y ss. del Reglamento de Participación Ciudadana del Cabildo Insular de La Palma)

Tiene la consideración de queja la facultad que ostenta cualquier persona, física o jurídica, en orden a poner en conocimiento del Cabildo cualquier actuación irregular producida con ocasión de la gestión de los servicios públicos de su competencia.

Tendrá la consideración de sugerencia la facultad que ostenta cualquier persona, física o jurídica, para formular a la administración pautas destinadas a mejorar la calidad de los servicios, incrementar la eficiencia, simplificar trámites innecesarios, o cualquier otra medida que redunde en un mayor grado de satisfacción de la sociedad civil en sus relaciones con la administración insular.

1.- ¿Quiénes pueden presentarlas?

Todas las personas y asociaciones ciudadanas tienen derecho a presentar quejas y sugerencias respecto a la actividad del Cabildo.

2.- ¿Cómo hay que presentarlas?

Las quejas y sugerencias se formalizarán por escrito, en modelo normalizado que habrá de presentarse por escrito, de modo presencial en las dependencias de las oficinas de registro del Cabildo o utilizando los medios telemáticos, indicando nombre , apellidos, domicilio, DNI o pasaporte y objeto de la petición.

En el caso de quejas colectivas, además de los requisitos señalados anteriormente, será necesaria la firma de todas las personas que la suscriben, con expresión de nombre, apellidos, y número del documento nacional de identidad o pasaporte.

Igualmente podrá acompañarse de toda aquella documentación que estime conveniente para fundamentar su queja o sugerencia.

Las quejas o sugerencias serán inadmitidas en los siguientes casos:

- a) Cuando su objeto no esté comprendido en el ámbito competencial del Cabildo. En tal caso, se remitirá a la administración u Organismo competente en el plazo de diez días, informando de ello al peticionario/a.
- b) Cuando deba darse a la petición un procedimiento administrativo específico.
- c) Cuando se esté tramitando un procedimiento cuyo objeto coincida con el expresado en la petición.

La inadmisión por cualquier causa será objeto de resolución motivada en el plazo de quince días, a contar desde el siguiente al de su presentación.

3.- Tramitación

Recibida la queja o sugerencia, comprobado que reúne los requisitos de admisibilidad por el Servicio de Información y Participación Ciudadana, se remitirá a la Unidad o servicio administrativo competente por razón de la materia el cual, en el plazo máximo de un mes remitirá parecer razonado al Servicio referido. A su vez, el Servicio de Información y Participación Ciudadana, dispondrá de un plazo de diez días para contestar al promotor de la iniciativa.

Las contestaciones a las quejas y sugerencias no serán susceptibles de recurso alguno y, asimismo, no condicionan el ejercicio de las acciones administrativas o jurisdiccionales que puedan ejercitar los interesados.

Las presentadas en formato electrónicos tendrán la misma consideración que las presentadas en soporte papel. Su tramitación se realizará siempre a través de la Oficina de Atención Ciudadana para constancia y posterior remisión a la Unidad Administrativa responsable, que deberán ser siempre contestadas por correo ordinario

4.- Normativa

Normativa estatal:

[Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565)

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673>

Normativa local:

Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Cabildo Insular de La Palma

<http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2013/145/index.html>

5.- Servicio Responsable:

El Servicio de Organización y Participación Ciudadana.