



Ajuntament de Montgat

EXP. 2055/2018

ANNEX 1. MEMÒRIA DEL PROJECTE D'ORDENANÇA DE RECLAMACIONS, QUEIXES, PROPOSTES I SUGGERIMENTS

La participació ciutadana és un dret fonamental de les persones reconegut per l'Estatut de Catalunya en el seu article 29. Entre d'altres, els veïns i veïnes de Montgat, individualment o mitjançant associacions, tenen dret a presentar queixes i reclamacions sobre els serveis prestats per l'Ajuntament de Montgat, incloses les produïdes per informacions incorrectes, desconsideracions en el tracte, demores innecessàries, o qualsevol anomalia detectada en el funcionament dels serveis públics. També tenen dret a elevar propostes d'actuació, comentaris o suggeriments en matèries competència municipal.

La Llei 19/2014, d'accés a la informació pública, transparència i bon govern, estableix diverses mesures per a fomentar el govern obert i per garantir-ne l'efectivitat, especialment pel que fa al dret dels ciutadans de presentar propostes i fer suggeriments, amb l'obligació de l'Administració de donar-los una resposta motivada.

En aquest context s'ha comprovat la necessitat de promoure un govern obert, basat en la participació i el diàleg permanent entre administració i ciutadania així com la necessitat de definir els mitjans i el procediment a seguir per a formular reclamacions, queixes, propostes i suggeriments i delimitar-ne responsabilitats.

<i>Problemes que es pretén solucionar amb la iniciativa</i>	Actualment l'Ajuntament de Montgat no disposa de cap protocol o norma que reguli o determini el procediment a seguir pel que fa a la tramitació de reclamacions, queixes, propostes o suggeriments i delimiti funcions i responsabilitats. Aquest fet fa que sigui inviable el seguiment de les comunicacions que en aquest sentit presenten els veïns i veïnes, quedant sense resposta un nombre important de les comunicacions que adrecen els ciutadans a l'Ajuntament.
<i>Possibles solucions alternatives regulatòries i no regulatòries</i>	No es considera viable la no regulació, atès que cal garantir els drets dels ciutadans a presentar reclamacions, queixes, propostes i suggeriments i rebre resposta.
<i>Necessitat i oportunitat de la seva aprovació</i>	La Llei 11/2014, d'accés a la informació pública, transparència i bon govern, així com l'Estatut de



Ajuntament de Montgat

	<p>Catalunya, entre d'altres normes, reconeixen el dret dels ciutadans a presentar reclamacions i queixes i a formular propostes i suggeriments.</p> <p>Actualment l'Ajuntament de Montgat no disposa d'un procediment que garanteixin l'exercici d'aquests drets.</p> <p>La propera reestructuració de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà i el desplegament d'un nou sistema de tramitació electrònica i de relació amb la ciutadania, permetran implementar procediments de gestió assistits i implementar indicadors de gestió i de control que facilitaran fer el seguiment i garantir la resposta de les reclamacions, queixes, propostes i suggeriments.</p>
Objectius de la norma	<p>És l'objectiu d'aquest Reglament:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reconèixer el dret de la ciutadania a presentar reclamacions, queixes, propostes i suggeriments.- Determinar els mitjans per a la seva presentació.- Definir el procediment a seguir per a la seva tramitació i el termini de resposta.- Definir responsabilitats- Establir mecanismes periòdics d'avaluació i publicitat.