



### Información del proceso

**Regulado** por el Artículo 38 de la Ley 40/2015 del 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público: "Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, .... En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

**Instrumentos:** Quejas y Sugerencias, Debate y Apoyos

#### Descripción

Quejas, felicitaciones o sugerencias de cualquier servicio de competencia municipal.

#### Objetivo general

Que la ciudadanía pueda manifestar quejas, felicitaciones o sugerencias acerca los servicios públicos y recibir respuesta por parte del ayuntamiento.

#### Objetivos específicos

- Identificar y comunicar alguna deficiencia en la prestación de los servicios.
- Manifestar su desacuerdo con las condiciones o compromisos de los servicios.
- Realizar sugerencias con relación a los servicios.

#### Ámbito territorial

La ciudad.

#### Ámbito sectorial

N/A.

#### Actores

- Área de gestión de servicios públicos.
- Área de gobierno municipal a quien le compete la queja, felicitación o sugerencia.
- Ciudadanos y ciudadanas en general.

#### Población convocada

Ciudadanos y ciudadanas con ciertos requisitos de empadronamiento y edad.

#### Modalidad

Plataforma Web, correo electrónico, presencial, mediante un buzón físico.

#### Niveles de Participación

Informar, Consultar

#### Fases

1. **Información:** N/A.
2. **Debate:** se compone de las siguientes sub-fases:
  - 2.1 **Recepción:** se reciben las quejas, felicitaciones o sugerencias.
  - 2.2 **Despacho:** se asignan al área de gobierno municipal según el objeto de la queja, felicitación o sugerencia. El ciudadano o ciudadanas puede hacer seguimiento del estado de su queja o sugerencia.
3. **Decisión:** se le da la respuesta al ciudadano o ciudadana.
4. **Retorno:** se publican las quejas, felicitaciones y sugerencias procesadas y las respuestas.