

## MOCIÓN AL PLENO ORDINARIO DEL 14 DE MARZO 2024

PRESENTADA POR EL GRUPO MUNICIPAL DEL EXCMO AYUNTAMIENTO DE LA CABRERA – MAS MADRID-PARTICIPA LA CABRERA

### DENOMINACION: COMISIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

A los efectos de someter al próximo Pleno Municipal Ordinario, de acuerdo con la Ley de Bases de Régimen jurídico en Local 7/85 y reglamentos que la desarrollan, se presenta para su debate y aprobación, previo informe que podrá emitirse por la comisión informativa correspondiente, si procede, la siguiente MOCIÓN:

### EXPOSICION DE MOTIVOS

El ayuntamiento dispone de varios procedimientos para recoger quejas o reclamaciones de los vecinos bien sea por medio de la web, el registro físico, la línea verde, de viva a voz en la calle, etc. Varios sistemas y procedimientos que no garantizan que todos los vecinos que reclaman o se quejan reciban una contestación por la vía administrativa que corresponda.

Son muchas las quejas que los vecinos copian a los partidos de la oposición posiblemente con el animo de que alguien les conteste incluso de que mostremos interés por la resolución de su inquietud personal.

Es evidente que el vecino/a quien debe contestarle, los partidos de la oposición desconocemos cual es el procedimiento, incluso en más de una ocasión no ha entrado la notificación en nuestro buzón, ni hemos pedido información en el ayuntamiento al no saber de la llegada de la queja.

En legislaturas anteriores las quejas servían de termómetro de la buena o mala gestión, si los vecinos no pasaban por registro la petición de sus derechos era síntoma de buena gestión y carencia de crispación y si los pasaban como no se contestaban siempre quedaba la duda de donde habría terminado la solicitud o queja, habitualmente esto se resolvía en el bar con dos cervezas.

**La ley de transparencia relaciona las estadísticas de quejas con la calidad del servicio**, pero independientemente de las estadísticas parecería lógico pensar que, si nos importa la opinión de los vecinos, nos tomemos en serio todo un procedimiento para ver cual es la mejor solución ante una necesidad de un vecino. En numerosas ocasiones hemos solicitado información sobre el procedimiento y estadísticas, si estas fueran publicas mejoraríamos la relacion y acercamiento al vecino y evitaríamos comentarios en redes sociales poco sanas para la convivencia vecinal.

### SOLICITAMOS

Crear un canal de información y un procedimiento para concentrar las quejas y reclamaciones en un funcionario del ayuntamiento que saque estadísticas por tipos estándar de quejas y crear una comisión para el seguimiento y contestación al vecino.