



4. ATENCION CIUDADANA	RECEPCION DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
Qué es	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de avisos de averías o incidencias en los servicios públicos detectados por la ciudadanía. - Recepción de quejas de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o de los servicios municipales. - Recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía con el Ayuntamiento
Quién lo puede solicitar	Toda persona o su representante
Documentación a aportar	Si se presenta en el Ayuntamiento, <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Instancia general • Documentación complementaria que se crea oportuna
Donde se solicita	Presencialmente en el Ayuntamiento de Iruña de Oca, C/ Parque Lehendakari José Antonio Aguirre, 1 en Nanclares de la Oca, en horario de oficina de 9,30 horas a 13,30 horas. Correo electrónico: registro@irunaoca.eus Por correo postal Para más información llamar al Tfno. 945 371 064
Coste	Gratuito
Plazo del procedimiento tras la solicitud	Plazo estimado respuesta: 15 días. Plazo máximo legal para resolver: 3 meses. Silencio administrativo: no procede
Normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> • Con carácter supletorio: Artículos 14 a 19 del Real Decreto 951/2005 sobre marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. • Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas



Procedimiento a seguir tras la solicitud	<p>Si el aviso se recibe mediante canal telefónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimentar la Solicitud de Instancia general 2. Remitir al Área o Junta Administrativa correspondiente, según el contenido. <p>En el caso reclamación, queja o sugerencia recibidas por escrito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recoger el escrito de aviso, sugerencia o reclamación y registrar el mismo. 2. Remitir al Área o Junta Administrativa correspondiente, según el contenido
Resumen de trámites posteriores	<p>Remisión de información al emisor sobre las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso.</p>
Aprobación	<p>Alcaldía-Presidencia</p>
Unidad Responsable	<p>Atención ciudadana</p>
Vigencia	
INFORMACION ADICIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Las quejas que se formulen no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos de las personas interesadas en un determinado procedimiento. • En todo caso, las personas responsables del Servicio Atención Ciudadana procurarán identificar a la persona que comunica el aviso con sus correspondientes datos.