



<< Volver

REAL DECRETO 208/1996, DE 9 DE FEBRERO, POR EL QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (BOE núm. 55 de 4 de marzo), EN SU REDACCIÓN DADA POR EL REAL DECRETO 951/2005, DE 29 DE JULIO (BOE núm. 211, de 3 de septiembre)

CAPÍTULO III (DEROGADO POR EL REAL DECRETO 951/2005, DE 29 DE JULIO)

EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 15. Definición y objeto.

El Libro de Quejas y Sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias, que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas.

Artículo 16. Localización.

1. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en lo registros generales y auxiliares de recepción o salida de documentos de aquellos órganos y unidades administrativas que por su relación con el ciudadano se estimen necesario y, en todo caso, en las oficinas y centros de información y atención al ciudadano.
2. Existirá al menos un Libro de Quejas y Sugerencias en todos los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquéllos.
3. Su existencia se señalará de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

Artículo 17. Composición.

Cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias estará integrado por 50 juegos de hojas encuadradas y numeradas. Cada juego de hojas constará de original y dos copias de forma que posibiliten las actuaciones previstas por esta norma cuyo modelo se recoge en anexo.

Artículo 18. Forma de presentación de las quejas o sugerencias.

1. Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja.
2. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.
3. Se incorporarán al Libro de Quejas y Sugerencias las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y las remitidas personalmente o por correo.
4. Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.

Artículo 19. Formulación y remisiones.

1. Formuladas las quejas o sugerencias en el Libro correspondiente y en las dependencias citadas en el artículo 16.1, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando todas las hojas con el sello de registro y entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio se le remitirá la copia correspondiente.
2. Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de la oficina de registro de la unidad administrativa directamente afectada, ésta dará traslado inmediato del original al responsable de la unidad y simultáneamente remitirá la copia correspondiente a la Inspección General de Servicios Departamental. En aquellos casos que la unidad afectada corresponda a un área directiva que cuente con inspección sectorial, la copia se remitirá a esta inspección.
3. Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de una unidad distinta a la afectada, se remitirá el original y copia a la Inspección General de Servicios del Departamento en que se haya presentado, que los enviará a su vez, en su caso, a la correspondiente del Ministerio cuya unidad ha sido afectada. Recibidos los ejemplares por esta última Inspección General de Servicios actuará conforme a lo previsto en el apartado anterior.

Artículo 20. Tramitación interna.

La tramitación interna de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

Artículo 21. Contestación.

1. Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano a la Inspección General de Servicios Departamental o Sectorial, en su caso.

2. Si transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo anterior el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Departamento donde presentó su queja o sugerencia a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 22. Actuaciones de las unidades de Inspección.

1. La Inspección General de Servicios Departamental y de las Inspecciones Sectoriales, llevarán control de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas, cuya inspección les esté encomendada, tanto de servicios centrales como de unidades territoriales.

2. Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberá incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.

3. Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Inspección General de Servicios Departamental o la Sectorial, en su caso iniciará o solicitará, las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

Artículo 23. Seguimiento.

Anualmente las Subsecretarías de los Departamentos ministeriales remitirán a la Secretaría de Estado para la Administración Pública un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso.

Artículo 24. Efectos de las quejas.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este Real Decreto no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.