



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

COMISIÓN ESPECIAL DE  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES  
DEL AYUNTAMIENTO DE  
CASTELLÓN DE LA PLANA

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana, abril 2010

*Pasión x* CASTELLÓN



## Índice

---

**1º. Presentación**

**2º. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**

**3º. La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)**

**4º. Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana**

**1.- ¿Qué son?**

**2.- Tramitación**

**5º. El trabajo realizado**

**6º. Gráficos**

**7º. Valoración de la colaboración de los servicios municipales**

**8º. Propuestas de trabajo para el año 2010**



## 1º.- Presentación

---

La Ley 12/2005, de 22 de diciembre de la Generalitat, estableció la aplicación al municipio de Castellón de la Plana del régimen de organización de los municipios de gran población.

El Pleno del Ayuntamiento por acuerdo de fecha 26 de octubre de 2006, aprobó el Plan Marco de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales 2006-2015 cuya misión es:

*"Prestar los servicios públicos municipales con eficacia y eficiencia a satisfacción de sus ciudadanos y ciudadanas, proporcionándoles un elevado nivel de bienestar y calidad de vida, al mismo tiempo que vertebran una ciudad moderna, emprendedora, abierta, dinámica y cohesionada territorial y socialmente."*

Para orientarse en el cumplimiento de la misión el Plan Marco establece 5 líneas estratégicas y en relación con este informe conviene destacar las líneas:

Línea 1. Desarrollo organizativo: con el objetivo de Modernizar la organización municipal, adecuándola a las necesidades de la ciudad y maximizando la capacidad de gestión para lograr la máxima proximidad a los ciudadanos.

Línea 5. La excelencia de los servicios: con el objetivo de prestar servicios de calidad a la ciudadanía de Castellón, difundiendo el Plan de Calidad del Ayuntamiento para potenciar la calidad de los servicios municipales y lograr la satisfacción de los ciudadanos.

Por ello, la función y la labor que desarrolla la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento está íntimamente ligada a la líneas estratégicas del PMCSM, en especial los objetivos de las líneas estratégicas 1 y 5.



## 2.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

---

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se creó al amparo de lo dispuesto en el artículo 132 de la ley 7/ 1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/ 2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, *como órgano necesario del Ayuntamiento de Castellón de la Plana para la mejor defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal.*

Su regulación se establece en el Capítulo IV, artículos 114 a 116 del Reglamento Orgánico del Pleno y de sus Comisiones, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento en sesión de fecha 21 de diciembre de 2006 y publicado en el BOP de la Provincia de Castellón núm 71 de 7 de junio de 2007

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituyó el día 20 de julio de 2007 y está formada por representantes de todos los grupos políticos que integran el Pleno del Ayuntamiento, en forma proporcional al número de miembros del mismo.

Su composición es la siguiente:

### **Presidente**

D. Juan José Perez Macián

### **Vocales**

D. Miguel Angel Mulet Taló  
D. Vicent Francesc i Sales  
D. Miguel Soler I Barberá  
D<sup>a</sup> Marta Gallén Peris  
D. Juan María Calles Moreno  
D<sup>a</sup> Sofía Fernández Aparicio  
D. Nuño Jiménez Walter  
D<sup>a</sup> Isabel Sabater Sanz de Bremond  
D. Enric Nomdedéu Biosca

### **Secretaria**

Concepción Juan Gaspar, Oficial Mayor del Ayuntamiento



El mandato de la Comisión Especial es el mismo que el de la Corporación Municipal y se reúne con carácter ordinario y periodicidad trimestral, en la Sala de Juntas del Ayuntamiento.

**Las funciones de la Comisión Especial son :**

- a) Recibir las reclamaciones o quejas y sugerencias por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales.
- b) Recabar información sobre reclamaciones o quejas para verificar su trascendencia y formular recomendaciones, advertencias, recordatorios y sugerencias.
- c) Recibir sugerencias para mejorar la calidad de servicios, incrementando ahorros y rendimiento del gasto público, simplificar trámites innecesarios.
- d) Analizar las causas que motivaran la acumulación de reclamaciones o quejas y sugerencias en un mismo ámbito de la actuación municipal.
- e) Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- f) Dar cuenta al Pleno de sus actuaciones mediante un Informe anual de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá realizar informes extraordinarios.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para una correcta gestión de las sugerencias y reclamaciones recibidas, está dotada de un Reglamento por el que se regula las reclamaciones quejas y sugerencias de los servicios en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana que fue aprobado por el Pleno en sesión de fecha 24 de enero de 2008 y publicado el texto definitivo en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón el 7 de febrero de 2008.



### 3.- La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)

---

Para el desarrollo de sus funciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cuenta con el apoyo administrativo de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, en adelante URyS.

La URyS es la competente para:

- Recibir, registrar en el Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones y tramitar cada queja o reclamación y sugerencia, relativa a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Castellón, una vez presentadas por los ciudadanos.
- Trasladar la reclamación o queja y sugerencia al órgano municipal competente para su resolución, recabando copia de la contestación al autor de la queja, reclamación o sugerencia.
- Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- Remitir a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones copia de las sugerencias y reclamaciones o quejas que reciba, así como de la respuesta que hubiera dado a las mismas.

La URyS, orgánicamente depende de la Sección Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana y dentro del Negociado de Participación Ciudadana y sin perjuicio de la supervisión de sus responsables, la URyS la integran dos personas :

- 1 administrativo coordinador de participación ciudadana.
- 1 auxiliar administrativo.



## 4.- Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana

---

### 1. ¿Qué son?

Los ciudadanos y las instituciones públicas o privadas pueden presentar:

**Sugerencias**, cualquier propuesta formulada para mejorar la prestación o la calidad de un servicio de competencia municipal o de las entidades dependientes del Ayuntamiento, ya sea referidas a su organización o funcionamiento, y que pueda contribuir a simplificar, reducir, eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la Administración Municipal.

**Reclamaciones o quejas** para poner en conocimiento un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales y tengan por objeto la corrección de las mismas, en especial sobre la tardanza, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

También se admitirán las reclamaciones o quejas y sugerencias que se susciten respecto los servicios públicos prestados por una empresa pública o privadas con la que el Ayuntamiento haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo, que el usuario formule directamente en la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

No tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Su presentación no condiciona el ejercicio de las restantes acciones o sus derechos, que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren como interesados.

#### No se incluye en este Concepto:

- Las sugerencias y reclamaciones de actividades y servicios que no sean de competencia de este Ayuntamiento.
- Las peticiones que en el marco de las distintas opciones políticas puedan ejercer los ciudadanos pretendan reformar el sistema de funcionamiento o gestión de los servicios públicos de contenido distinto al establecido.
- Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo particular.
- Los recursos administrativos.



- Las solicitudes de comunicación constitutivas del derecho de petición, contemplado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.
- Las formuladas de forma anónima o que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
- Las incidencias, partes, informes actas etc. efectuadas por los propios servicios municipales.
- Las solicitudes de información.
- Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
- Cualquiera otra que por su finalidad no tengan por objeto proponer mejoras de los servicios municipales.
- Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial o tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución en tanto no recaiga resolución expresa o presunta, o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

## 2. Tramitación

1. Recepción de las sugerencias y reclamaciones.
2. Traslado a la URyS para su calificación y admisión a trámite o en su caso subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca en el plazo de 10 días.
3. Admitidas a trámite la URyS se remitirá la sugerencia, reclamación o queja al jefe del servicio municipal correspondiente para que previo su estudio, se informe por escrito, remitiendo dicho informe a la URyS en el plazo de 10 días.
4. Recibido el informe correspondiente la URyS remitirá la contestación comprensiva del informe a la persona que presentó la sugerencia, reclamación o queja. La respuesta al interesado, a ser posible deberá ser notificada en un plazo no superior a 20 días desde que la sugerencia, reclamación o queja tuvo entrada. Este plazo no podrá ser superior en ningún caso a 3 meses.
5. La URyS confecciona un informe de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas cada trimestre, así como un anexo de todas y de las respuestas facilitadas por cada servicio, unidad o departamento destinatario que es elevado a los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para su conocimiento, estudio, ampliación y cualquier otra consideración que tenga por conveniente.





6. Una vez informada la Comisión, se envía una copia del informe y de las respuestas a los Delegados de las Áreas de Gobierno, Coordinadores Generales del Ayuntamiento o titulares de órganos directivos equivalentes, para que tengan constancia de las mismas y velen por su adecuada resolución de acuerdo con las funciones que le atribuye el Reglamento Orgánico de Organización y Funcionamiento del Gobierno y la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.
7. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, da cuenta al Pleno del Ayuntamiento, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

No obstante también puede realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen.



## 5. El trabajo realizado

---

### 5.1.- Reuniones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

La Comisión se ha reunido a lo largo del años 2009 en las siguiente sesiones:

23 de abril y 21 de diciembre.

### 5.2.- Expedientes tramitados

**Año 2008** (periodo comprendido entre el 11 de noviembre a 31 de diciembre)

Expedientes de Sugerencias: 5

Expedientes de Reclamaciones o Quejas: 8

**Año 2009**

Expedientes de Sugerencias tramitados: 30

Expedientes de Reclamaciones o Quejas: 101

### 5.3.- Expedientes no tramitados por no ser competencia de la Comisión.

4, si bien se les indicó el órgano competente para atenderlas: Servef, Comisaría de Policía, Iberdrola, dirección de empresa o denuncia a la Comisaría de Policía.

### 5.4.- Comparativa por personas y sexo

**Año 2008**

Mujeres : 7

Hombres: 6

**Año 2009**

Mujeres: 49

Hombres: 78

Personas jurídicas: 4



## 5.5.- Comparativa por forma de presentación

### Año 2008

Presencial: 10

No presencial, internet: 3

### Año 2009

Presencial: 102

No presencial, internet: 29

## 5.6.- Las Sugerencias

Las diferentes sugerencias, informes y respuestas completas obran en los expedientes de cada una de ellas y de los que se ha dado cuenta puntual a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones pero haremos un breve comentario o resumen de algunas a modo de ejemplo.

**Las Sugerencias presentadas entre noviembre y diciembre de 2008 fueron tenidas en cuenta todas menos una.**

2 sugerencias relativas al servicio de limpieza de las vías públicas a incrementar la limpieza de excrementos de perro en el césped de la plaza de la Muralla Libertad y la limpieza en los alrededores del Colegio Isabel Ferrer, expte. núm 1 y 2.

2 sugerencias relativas a las obras del Paseo Juan Sebastián Elcano en el Grao expte. 4/2008 no tenida en cuenta por razones técnicas y expte 9/2008 hacer una bajadita de carros pivotes o un paso de cebrá en el cruce de las calles Maestro Ripollés con Doctor Fleming para que se pueda aparcar.

**Las Sugerencias presentadas a lo largo del año 2009 podemos destacar :**

**El Servicio de Movilidad Urbana** ha tenido 15 sugerencias.

6 relativas al servicio de Biciclas, tales como ampliación de bases de bicicletas en la Avda. Hermanos Bou núm 47 a la altura del Museu y en el Distrito Sur, incremento del horario en días laborables y nocturno, posibilidad de incorporar como accesorio de la bicicleta un cesto, redacción más clara y concisa de las información para darse de alta en el servicio como usuario.

Por el Servicio de Movilidad Urbana se contestó que algunas ya estaban previstas o que se tendrán en cuenta a excepción de la de la cesta por imposibilidad técnica de anclaje de la bicicleta en la estación base.



Otras Sugerencias de la ciudadanía han sido una relativa al peligro para la seguridad vial que se produce por la detención del autobús sin poder aproximarse a la parada del autobús en la calle José María Mulet, que se revisen los semáforos del cruce del Paseo Ribalta con el Bulevard o se instale una rotonda, que se quiten los bolardos de la calle José María Mulet en la zona de la Universidad que es de un solo carril e impiden el acceso desde otras calles, la creación de una nueva línea de autobús que cruce la ciudad de norte a sur por las principales calles del distrito Este, haciendo una recomendación del recorrido, arreglo de adoquines en la calle Canónigo Segarra, que se quiten los maceteros de la calle de la Luna que a la fecha de su contestación ya se habían quitado.

No se han tenido en cuenta las sugerencias expte 64/2009 de colocación de un espejo cóncavo desde la calle Frare hasta Travesera 16 que por razones técnicas no queda justificada y la expte. 81/2009 sobre modificación del recorrido del autobús de línea que circula por la Avda. del Golf igualmente por razones técnicas no se ha considerado la sugerencia.

**La Sección de Infraestructuras y Servicios Públicos** ha tenido sugerencias relativas al incremento del servicio de limpieza viaria en las aceras de la zona de las tascas, en la calle Guitarrista Fortea y otras adyacentes, relativa a la instalación de WC públicos en la playa del Grao que fue contestada que este servicio ya está previsto sobre todo en la temporada del año de mayor afluencia de público a las playas pero que se estudiará la ampliación del servicio otras épocas del año.

Se archivó por falta de formalización de la sugerencia expte 4/2009 por el interesado pero no obstante se dio traslado al servicio de limpieza viaria la relativa al baldeo de la zona de carga y descarga en la Plaza Tetuán.

No se ha tenido en cuenta la sugerencia expte. 5/2009 de una ciudadana relativa a la supresión de los reductores de velocidad en el Camino de la Plana por razones técnicas.

**Innovación y Desarrollo Tecnológico** ha tenido una sugerencia de una empresa privada para instalar el servicio de WIFI con publicidad expte 13/2009 que no se ha tenido en cuenta por no ser competencia de esta Comisión, sin perjuicio de su traslado al negociado correspondiente mediante presentación en el registro de entrada.

**Estadística** ha tenido una sugerencia expte 24/2009 relativo a la modificación de los datos del padrón municipal de habitantes en que figura la calle Bellamar como Urbanización Pinar del Prado, que no se ha tenido en cuenta por razones técnicas.



## 5.7. Las Reclamaciones o quejas

Las diferentes reclamaciones o quejas, informes y respuestas completas obran en los expedientes de cada una de ellas y de los que se ha dado cuenta puntual a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, pero haremos un breve comentario o resumen de algunas a modo de ejemplo.

**Las Reclamaciones o quejas presentadas en el año 2008 (noviembre-diciembre) las podemos agrupar dirigidas a los siguientes servicios:**

**Control Urbanístico:** Una, relativa a una zanja.

**Gestión Tributaria:** Una relativa a un embargo por deuda en el impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica.

**Participación Ciudadana:** Una sobre la falta de unos impresos en valenciano de la URyS en una oficina municipal.

**Policía Local:** Dos, una sobre tardanza retirada por el servicio de grúa de un vehículo de un vado y otra sobre trato recibido de un agente de la policía local.

**Patronato Municipal de Turismo:** Una por desatención del servicio al público un día.

**Las Reclamaciones o quejas presentadas en el año 2009, las podemos agrupar dirigidas a los siguientes servicios:**

**Movilidad Urbana:** las reclamaciones o quejas han sido diversas:

- solicitud de señalización vertical con espejo panorámico a la salida de un vado.
- solicitud de colocación de bandas sonoras para reducir la velocidad en el paso peatonal de la C/ Serradal del Grao.
- queja por la reducción del horario de autobuses en la zona de la UJI en fiestas de la Magdalena.
- solicitud al 091 la retirada de dos motocicletas que se encuentra aparcadas más de un año en el parking de motocicletas de la calle Navarra núm 118 que impiden el aparcamiento de otras motocicletas.
- queja por el retraso en la reposición de una placa de vado.
- queja por no poder pagar en efectivo la tarjeta de usuario del servicio de Biciclas que exige disponer de una tarjeta de crédito.
- quejas porque un AMU a primera hora de la mañana de un día no le permite acceder desde la Plaza de la Paz al aparcamiento de la plaza de Santa Clara por la calle Mayor.
- queja por el trato recibido por un AMU.



- queja por la falta de colaboración de un vigilante de la O.R.A.
- queja de un ciudadano porque el conductor del autobús no atendió su señal de parada de Rafalafena hacia la UJI y le hizo una señal despectiva.

**Control Urbanístico:** destacar una reclamación por molestia de un aparato de aire acondicionado en la fachada de la c/ Pascual Tirado, retraso en la concesión de una licencia de apertura, molestias por ruidos en un pub en la c/ Benarábe de Castellón.

**Infraestructuras y Servicios Públicos:**

- reclamaciones como falta de zona de aparcamiento en Rafalafena.
- falta de respuesta del acuse de recibo del servicio SMC en el formulario "on line".
- trapilla de riego estropeada.
- tres trapillas hundidas entre el río y final del término de Castellón.
- queja por el servicio de recogida de enseres por el abandono de unos voluminosos que le impedía acceder a su vivienda (sin aviso previo).
- queja por la instalación de maceteros en la c/ Hermanos Quintero.
- queja por las molestias del trabajo nocturno de mantenimiento y pintura en la calle Cerdán de Tallada.
- queja por cables sueltos de un construcción a un póster.
- molestias por las obras de canalización del agua corriente en el camino de la Mota en la zona de la Marjalería.

**Oficina de la Vivienda:** una queja por el tiempo de espera por encontrarse cerrada.

**Gestión Tributaria:** algunas de las quejas o reclamaciones aunque se han contestado no son propias del ámbito de aplicación como no estar de acuerdo con la liquidación girada del impuesto sobre incremento de los terrenos de naturaleza urbana, embargo de una cuenta bancaria, subida de Impuesto de Bienes Inmuebles .

Otras quejas presentadas han sido por la burocracia del pago de una deuda en metálico, por la tardanza en la devolución contra un pago indebido la tasa del servicio de recogida de basuras, solicitando la resolución de un recurso de reposición contra el aumento de la tasa del servicio de recogida de basuras.

**Recaudación:** una queja por el embargo de una deuda del año 2009 y pide el fraccionamiento de la deuda.

**Secretaría de Administración Municipal:** una queja por falta de traducción al catalán de todos los edictos que se publican en el Tablón de Edictos Municipales.



**Desarrollo e Innovación Tecnológica:** una queja por el mal funcionamiento de los ordenadores de la biblioteca del Grao.

**Servicio de Atención Integral al Ciudadano:** una queja por falta de información del horario de atención y registro el día 22 de mayo, dos quejas por trato dispensado en el distrito norte y en el centro, otra por trato inadecuado a un ciudadano, una queja por el mal funcionamiento del servicio 010 en relación a una queja presentada telefónicamente dirigida a la URyS.

**Gente Mayor:** dos quejas por molestias por música y baile en el Centro de Jubilados Pico Almayud y el Centro de Jubilados del Paseo de Morella.

**Servicios Sociales:** una queja de un transeunte por no admitirlo en el Albergue de Transeuntes, pese a no reunir los requisitos y ofrecerle otro servicio alternativo.

**Cultura:** dos quejas por la suspensión un mismo día, sin aviso previo, de un pase o sesión del Planetario por ausencia del técnico de proyección.

**Junta Municipal de Fiestas:** una queja sobre el servicio de entrega de libros de fiestas y cintas.

**Policía Local:** las quejas son variadas:

- quejas por no estar de acuerdo con las multas de tráfico.
- quejas sobre la falta de aparcamiento y aparcamiento en doble fila que dificultan la circulación.
- quejas por no estar de acuerdo con sanciones por la ordenanza municipal de convivencia ciudadana.
- quejas sobre el servicio de retirada de vehículos al depósito municipal.
- solicitud de un mayor control de las paradas del mercado del Grao para evitar disputas entre comerciantes.
- quejas por el trato dispensado por los agentes de policía local.

**En base a este resumen de las reclamaciones o quejas presentadas se pueden hacer las siguientes consideraciones:**

1. Todas las reclamaciones o quejas se han contestado y en general obedecen a situaciones puntuales que han sido motivadas, otras quejas se han tenido que rechazar por no ser fundadas. De todos modos es de agradecer la preocupación que ha demostrado la ciudadanía por el sólo hecho de formularlas y utilizar esta vía de participación ciudadana y defensa de sus intereses que le ofrece el Ayuntamiento.

2. Se utiliza el sistema de Quejas y Reclamaciones por parte de la ciudadanía de manera indistinta para canalizar todo tipo de pretensiones que van más allá del objeto de las sistema de Reclamaciones y Quejas, se observa en las dirigidas a gestión tributaria y a la policía local.

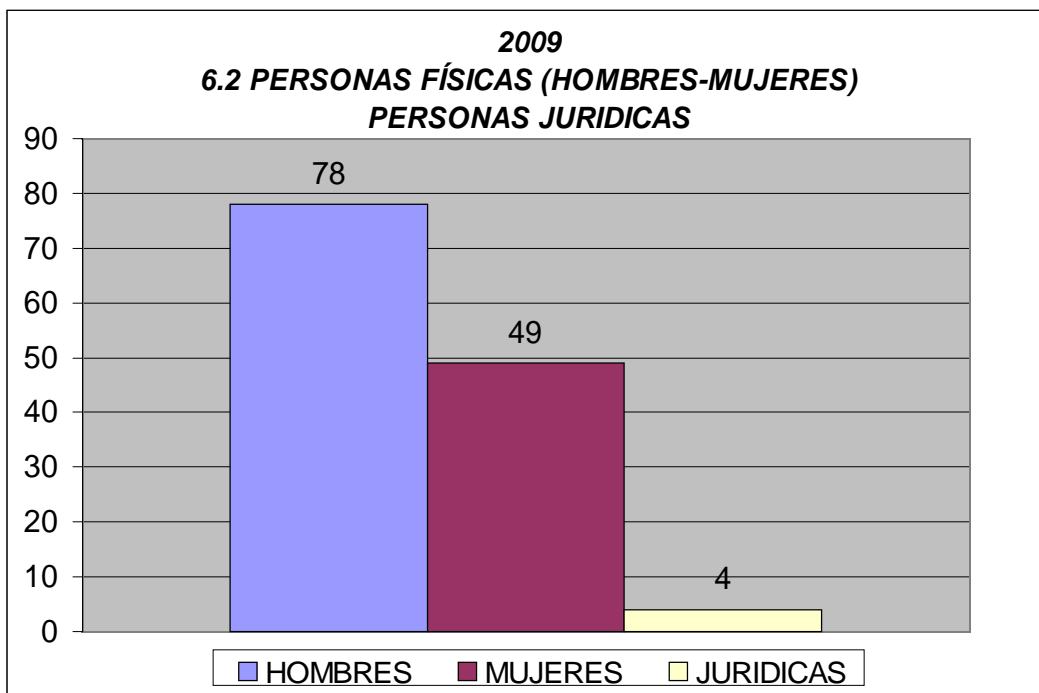
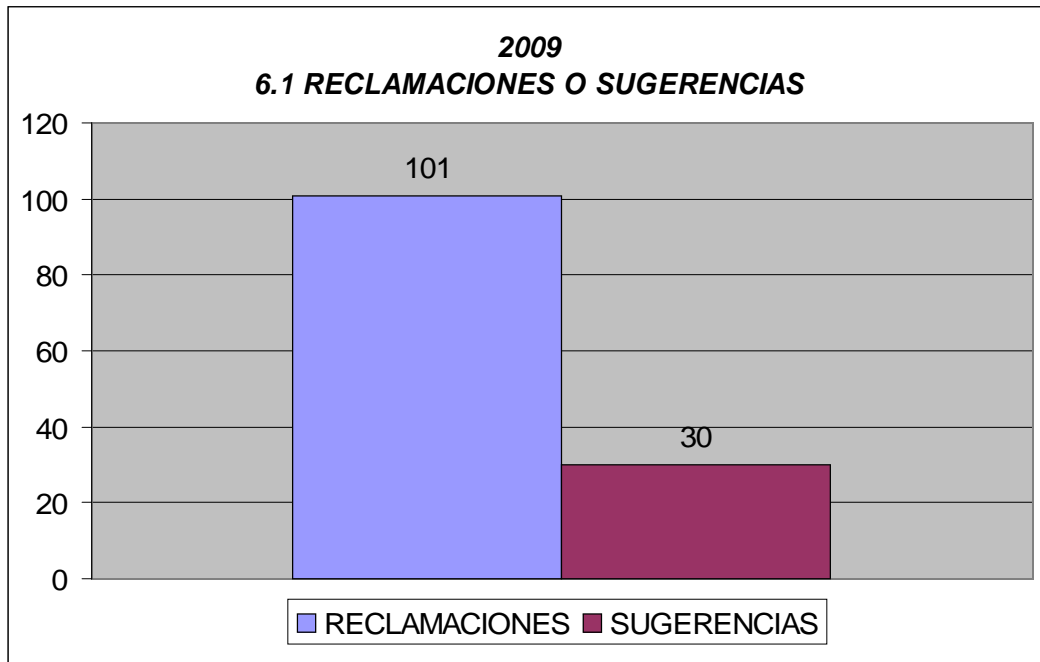


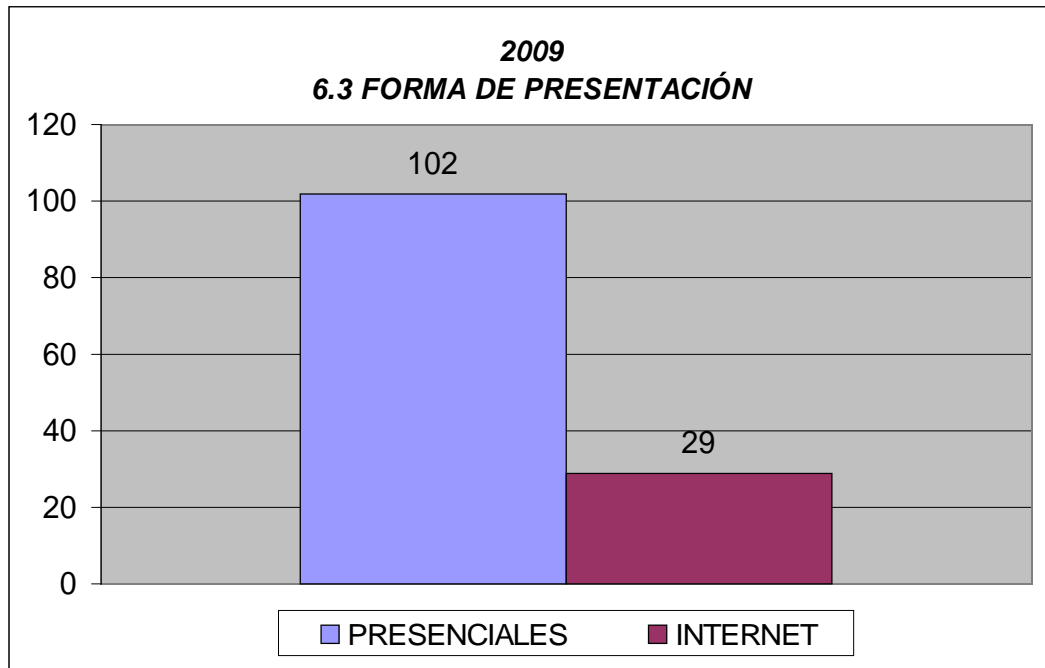
3. Si bien es difícil, a veces, por parte de la ciudadanía encajar la intervención y actuación de los agentes de la Policía Local, se ha detectado un número aproximado de dieciséis quejas por el trato dispensado o recibido de los agentes de la Policía Local, que si bien no es un número significativo dada las intervenciones diarias y al año que efectúa la Policía Local y el número de efectivos de agentes de la Policía Local que desarrollan su labor en la calle, se recomienda al Concejal responsable del Área de Gobierno de Seguridad Pública y el Jefe de la Policía Local, que tengan en cuenta estas quejas, en orden a mejorar este aspecto con alguna acción formativa o instrucción.

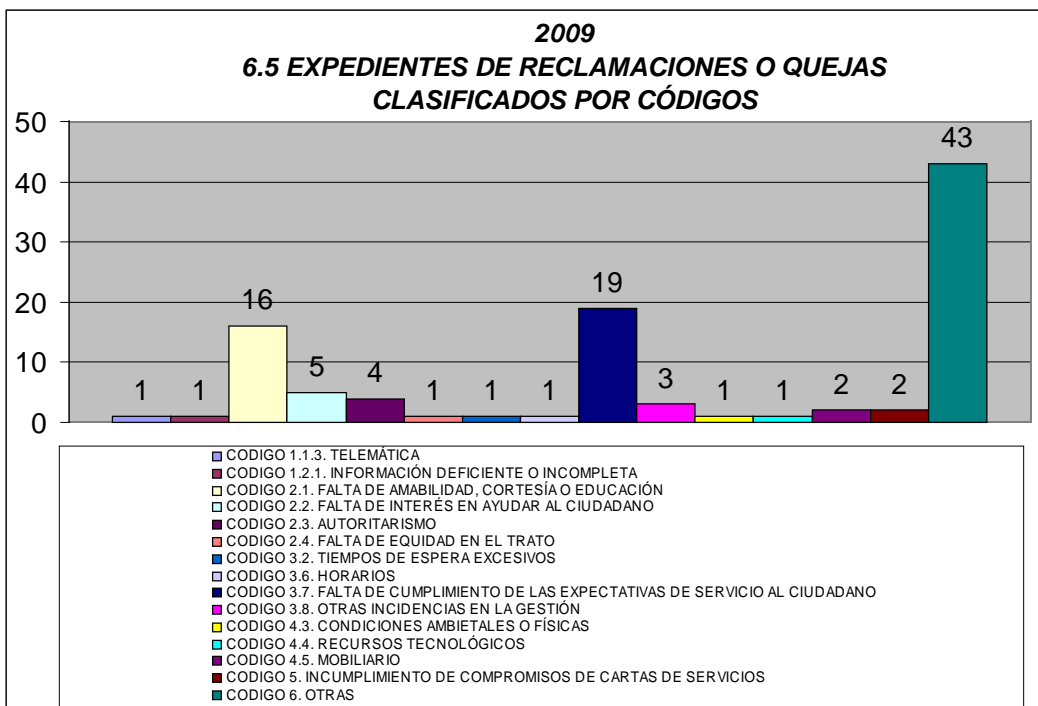
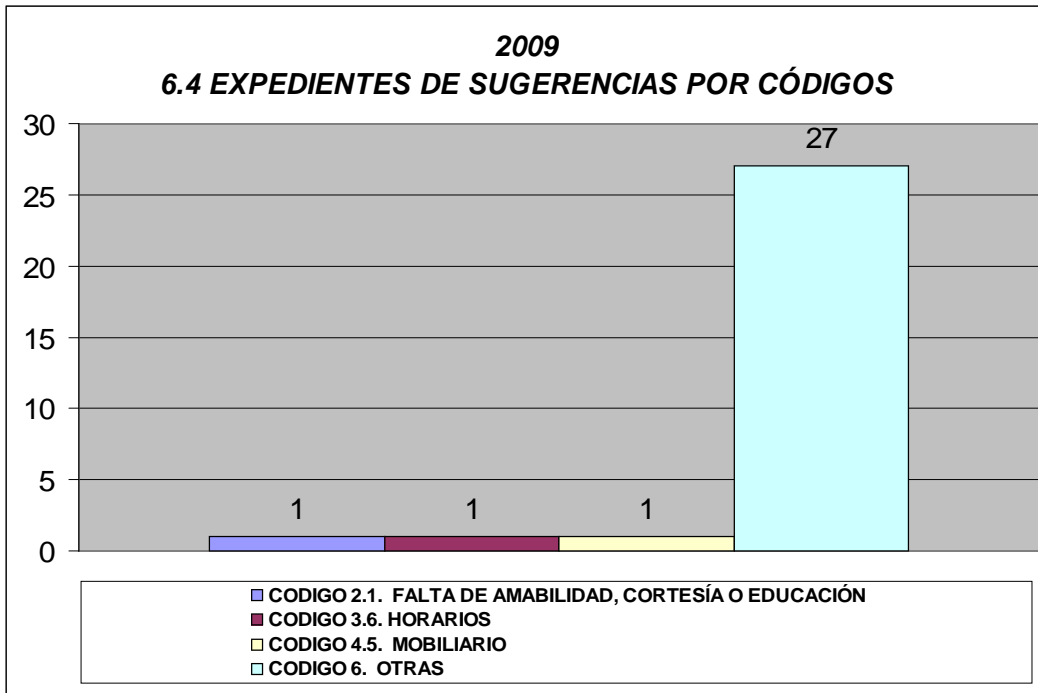


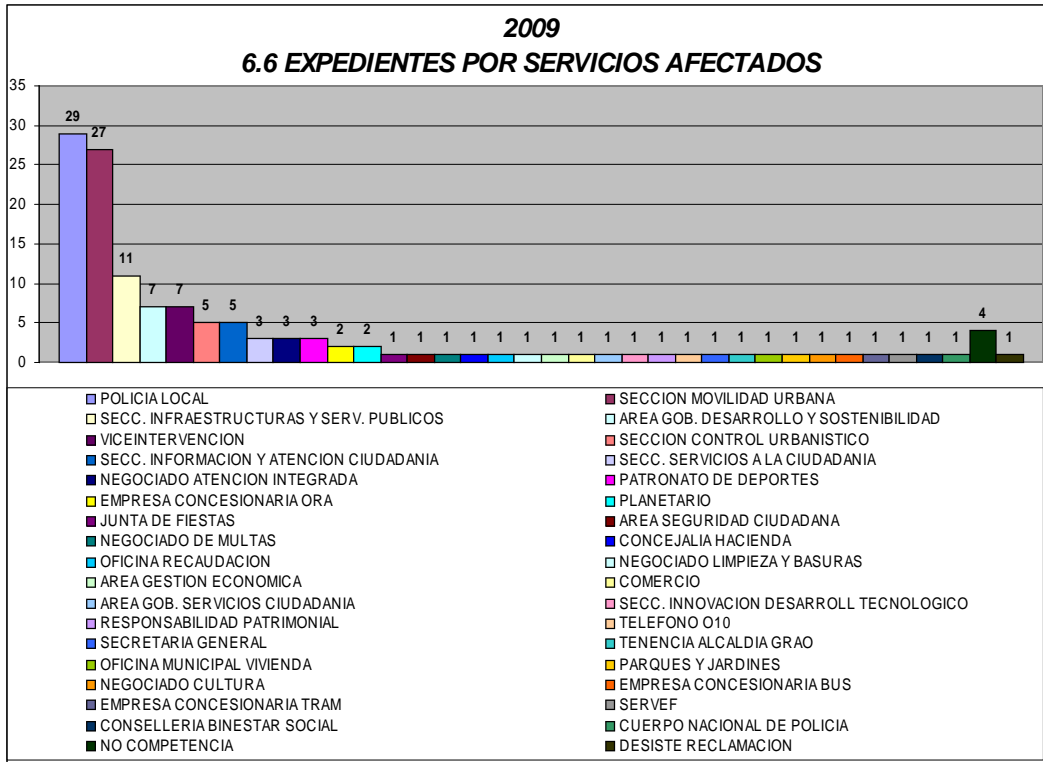


## 6.- Gráficos











## 7. Valoración de la colaboración de los servicios municipales

---

La valoración de la colaboración prestada directamente a la URyS y por tanto a esta Comisión por parte de los diferentes servicios municipales ha sido, en general satisfactoria.



## **8. Propuestas de trabajo para el año 2010**

---

**1. Jornada de reflexión** con los responsables de las distintas Áreas de Gobierno de la Corporación y Coordinadores Generales para recordar la importancia de la labor de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y la importancia en las políticas de mejora de los servicios públicos que prestamos porque a través de las reclamaciones o quejas y sugerencias podemos conocer la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios que como Administración Municipal prestamos.

**2. Intercambio de experiencias y buenas prácticas** de las Comisiones Especiales de Sugerencias y Reclamaciones de otros municipios de la C.V.

Castellón de la Plana 15 de abril de 2010

El Presidente de la Comisión

Fdo. Juan José Perez Macián