



Ajuntament de Castelló de la Plana

COMISSIÓ ESPECIAL DE  
SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS  
DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ  
DE LA PLANA

Secretaria General del Ple

Castelló de la Plana, abril 2010

*Pasión x* CASTELL 



## Índex

---

**1º. Presentació**

**2º. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions**

**3º. La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URyS)**

**4º. Suggeriments i Reclamacions en l'Ajuntament de Castelló de la Plana**

**1.- Què són?**

**2.- Tramitació**

**5º. El treball realitzat**

**6º. Gràfics**

**7º. Valoració de la col·laboració dels servicis municipals**

**8º. Propostes de treball per a l'any 2010**



## 1º.- Presentació

---

La Llei 12/2005, de 22 de desembre de la Generalitat, va establir l'aplicació al municipi de Castelló de la Plana del règim d'organització dels municipis de gran població.

El Ple de l'Ajuntament per acord de data 26 d'octubre de 2006, va aprovar el Pla Marco de Modernització i Qualitat dels Servicis Municipals 2006-2015 la missió del qual és:

*"Prestar els servicis públics municipals amb eficàcia i eficiència a satisfacció dels seus ciutadans i ciutadanes, proporcionant-los un elevat nivell de benestar i qualitat de vida, alhora que vertebrin una ciutat moderna, emprenedora, oberta, dinàmica i cohesionada territorialment i socialment."*

Per a orientar-se en el compliment de la missió el Pla Marco estableix 5 línies estratègiques i en relació amb este informe convé destacar les línies:

Línia 1. Desenrotllament organitzatiu: amb l'objectiu de Modernitzar l'organització municipal, adequant-la a les necessitats de la ciutat i maximitzant la capacitat de gestió per a aconseguir la màxima proximitat als ciutadans.

Línia 5. L'excel·lència dels servicis: amb l'objectiu de prestar servicis de qualitat a la ciutadania de Castelló, difonent el Pla de Qualitat de l'Ajuntament per a potenciar la qualitat dels servicis municipals i aconseguir la satisfacció dels ciutadans.

Per això, la funció i la labor que desenrotlla la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament està íntimament lligada a la línies estratègiques del PMCSM, en especial els objectius de les línies estratègiques 1 i 5.



## 2.- La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions

---

La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, es va crear a l'empara del que disposa l'article 132 de la Llei 7/ 1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, modificada per la Llei 57/ 2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, com a *òrgan necessari de l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la millor defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal.*

La seua regulació s'establix en el Capítol IV, articles 114 a 116 del Reglament Orgànic del Ple i de les seues Comissions, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió de data 21 de desembre de 2006 i publicat en el BOP de la Província de Castelló núm 71 de 7 de juny de 2007

La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions es va constituir el dia 20 de juliol de 2007 i està formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament, en forma proporcional al nombre de membres del mateix.

La seua composició és la següent:

### **President**

D. Juan José Perez Macián

### **Vocals**

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

### **Secretària**

Concepción Juan Gaspar, Oficial Mayor del Ayuntamiento

El mandat de la Comissió Especial és el mateix que el de la Corporació Municipal i es reünix amb caràcter ordinari i periodicitat trimestral, a la sala de juntes de l'Ajuntament.



**Les funcions de la Comissió Especial són :**

- a) Rebre les reclamacions o queixes i suggeriments per retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels Servicis Municipals.
- b) Demanar informació sobre reclamacions o queixes per a verificar la seua transcendència i formular recomanacions, advertències, recordatoris i suggeriments.
- c) Rebre suggeriments per a millorar la qualitat de servicis, incrementant estalvis i rendiment del gasto públic, simplificar tràmits innecessaris.
- d) Analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions o queixes i suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal.
- e) Supervisar l'activitat de l'Administració Municipal.
- f) Donar compte al Ple de les seues actuacions per mitjà d'un Informe anual de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels servicis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

Quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen podrà realitzar informes extraordinaris.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per a una correcta gestió dels suggeriments i reclamacions rebudes, està dotada d'un Reglament pel qual es regula les reclamacions queixes i suggeriments dels servicis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana que va ser aprovat pel Ple en sessió de data 24 de gener de 2008 i publicat el text definitiu en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló el 7 de febrer de 2008.



### 3.- La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URyS)

---

Per al desenrotllament de les seues funcions, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions compta amb el suport administratiu de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, d'ara en avant URyS.

La URyS és la competent per a:

- Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als servicis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentades pels ciutadans.
- Traslladar la reclamació o queixa i suggeriment a l'òrgan municipal competent per a la seua resolució, demanant còpia de la contestació a l'autor de la queixa, reclamació o suggeriment.
- Oferir resposta als ciutadans i informar-li de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.
- Remetre a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions còpia dels suggeriments i reclamacions o queixes que reba, així com de la resposta que haguera donat a les mateixes.

La URyS, orgànicament depén de la Secció Informació, Atenció a la Ciutadania i Participació Ciutadana i dins del Negociat de Participació Ciutadana i sense perjudi de la supervisió dels seus responsables, la URyS la integren dos persones :

- 1 administratiu coordinador de participació ciutadana.
- 1 auxiliar administratiu.



## 4.- Suggestiments i Reclamacions en l'Ajuntament de Castelló de la Plana

---

### 1. Què són?

Els ciutadans i les institucions públiques o privades poden presentar:

**Suggestiments**, qualsevol proposta formulada per a millorar la prestació o la qualitat d'un servei de competència municipal o de les entitats dependents de l'Ajuntament, ja siga referides a la seua organització o funcionament, i que puga contribuir a simplificar, reduir, eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'Administració Municipal.

**Reclamacions o queixes** per a informar un mal funcionament o deficiència dels serveis municipals i tinguen com a objecte la correcció de les mateixes, en especial sobre la tardança, desatencions o qualsevol altra anomalia en el funcionament dels mateixos.

També s'admetran les reclamacions o queixes i suggestiments que se susciten respecte els serveis públics prestats per una empresa pública o privades amb la que l'Ajuntament haja contractat la dita prestació, amb independència de les reclamacions de qualsevol tipus, que l'usuari formule directament en l'empresa o davant dels serveis de protecció i defensa dels consumidors.

No tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seua presentació suspendrà els terminis establits en la normativa vigent.

La seua presentació no condiona l'exercici de les restants accions o els seus drets, que de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercitar els que figuren com interessats.

### No s'inclou en este Concepte:

- Els suggestiments i reclamacions d'activitats i serveis que no siguen de competència d'este Ajuntament.
- Les peticions que en el marc de les distintes opcions polítiques puguen exercir els ciutadans pretenguen reformar el sistema de funcionament o gestió dels serveis públics de contingut diferent de l'establit.
- Les sol·licituds que pretenguen el reconeixement d'un concret dret o interès subjectiu particular.
- Els recursos administratius.



- Les sol·licituds de comunicació constitutives del dret de petició, previst en la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.
- Les formulades de forma anònima o que no resulte acreditada la verdadera identitat de qui la present.
- Les incidències, parts, informes actes etc. efectuades pels propis servicis municipals.
- Les sol·licituds d'informació.
- Les reclamacions del personal municipal respecte a la seua particular relació de servici.
- Qualsevol altra que per la seua finalitat no tinguen com a objecte proposar millores dels servicis municipals.
- Les qüestions que tinguen un contingut econòmic, versen sobre assumptes pendents de resolució judicial o tramitació administrativa, que es troben dins del termini de resolució fins que no recaiga una resolució expressa o presumpta, o tinguen com a objecte la revisió d'un acte municipal.

## 2. Tramitació

1. Recepció dels suggeriments i reclamacions.
2. Trasllat a la URyS per a la seua qualificació i admissió a tràmit o si és el cas esmena dels defectes o omissions que patisca en el termini de 10 dies.
3. Admeses a tràmit la URyS es remetrà el suggeriment, reclamació o queixa al cap del servici municipal corresponent perquè previ el seu estudi, s'informe per escrit, remetent el dit informe la URyS en el termini de 10 dies.
4. Rebut l'informe corresponent la URyS remetrà la contestació comprensiva de l'informe la persona que va presentar el suggeriment, reclamació o queixa. La resposta a l'interessat, si és possible haurà de ser notificada en un termini no superior a 20 dies des que el suggeriment, reclamació o queixa va tindre entrada. Este termini no podrà ser superior en cap cas a 3 mesos.
5. La URyS confecciona un informe de les reclamacions, queixes i suggeriments rebudes cada trimestre, així com un annex de totes i de les respostes facilitades per cada servici, unitat o departament destinatari que és elevat als membres de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions perquè en prengueu coneixement, estudi, ampliació i qualsevol altra consideració que tinga per convenient.





6. Una vegada informada la Comissió, s'envia una còpia de l'informe i de les respostes als Delegats de les Àrees de Govern, Coordinadors Generals de l'Ajuntament o titulars d'òrgans directius equivalents, perquè tinguen constància de les mateixes i vetlen per la seua adequada resolució d'acord amb les funcions que li atribuïx el Reglament Orgànic d'Organització i Funcionament del Govern i l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.
7. La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, dóna compte al Ple de l'Ajuntament, per mitjà d'un informe anual, de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels servicis municipals amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

No obstant també pot realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen.



## 5. El treball realitzat

---

### 5.1.- Reunions de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit al llarg de l'any 2009 en les sessions següent:

23 d'abril i 21 de desembre.

### 5.2.- Expedients tramitats

**Any 2008** (període comprés entre l'11 de novembre a 31 de desembre)

Expedients de Suggestiments: 5

Expedients de Reclamacions o Queixes: 8

**Any 2009**

Expedients de Suggestiments tramitats: 30

Expedients de Reclamacions o Queixes: 101

### 5.3.- Expedients no tramitats per no ser competència de la Comissió.

4, si bé li ls va indicar l'òrgan competent per a atendre-les: Servef, Comissaria de Policia, Iberdrola, direcció d'empresa o denúncia a la Comissaria de Policia.

### 5.4.- Comparativa per persones i sexe

**Any 2008**

Dones : 7

Hòmens: 6

**Any 2009**

Dones: 49

Hòmens: 78

Persones jurídiques: 4



## 5.5.- Comparativa per forma de presentació

### Any 2008

Presencial: 10

No presencial, internet: 3

### Any 2009

Presencial: 102

No presencial, internet: 29

## 5.6.- Les Suggestiments

Els diferents suggestiments, informes i respostes completes obren en els expedients de cada una d'elles i dels que se n'ha adonat puntual a la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions però farem un breu comentari o resum d'algunes a manera d'exemple.

**Els Suggestiments presentades entre novembre i desembre de 2008 van ser tingudes en compte totes menys una.**

2 suggestiments relatives al servici de neteja de les vies públiques a incrementar la neteja d'excrements de gos en la gespa de la plaça de la Muralla Llibertat i la neteja en la contornada del Col·legi Isabel Ferrer, expte. núm 1 i 2.

2 suggestiments relatives a les obres del Passeig Juan Sebastián Elcano en el Grau expte. 4/2008 no tinguda en compte per raons tècniques i expte 9/2008 fer una baixadeta de carros pivots o un pas de zebra en l'encreuament dels carrers Mestres Ripollés amb Doctor Fleming perquè es puga aparcar.

**Els Suggestiments presentades al llarg de l'any 2009 podem destacar :**

**El Servici de Mobilitat Urbana** ha tingut 15 suggestiments.

6 relatives al servici de Bicicas, com ara ampliació de bases de bicicletes en l'Av. Germans Bou núm 47 a l'altura del Museu i en el Districte Sud, increment de l'horari en dies laborables i nocturn, possibilitat d'incorporar com a accessori de la bicicleta una cistella, redacció més clara i concisa de les informació per a donar-se d'alta en el servici com a usuari.

Pel Servici de Mobilitat Urbana es va contestar que algunes ja estaven previstes o que es tindran en compte a excepció de la de la cistella per impossibilitat tècnica d'ancoratge de la bicicleta en l'estació base.



Altres Suggestiments de la ciutadania han sigut una relativa al perill per a la seguretat viària que es produïx per la detenció de l'autobús sense poder aproximar-se a la parada de l'autobús en el carrer José María Mulet, que es revisen els semàfors de l'encreuament del Passeig Ribalta amb el Bulevard o s'instal·le una rotonda, que es lleven els bol·lards del carrer José María Mulet en la zona de la Universitat que és d'un sol carril i impediten l'accés des d'altres carrers, la creació d'una nova línia d'autobús que encreuament la ciutat de nord a sud per els principals carrers del districte Este, fent una recomanació del recorregut, arreglament de llambordes en el carrer Canonge Segarra, que es lleven els maceteros del carrer de la Lluna que a la data de la seua contestació ja s'havien llevat.

No s'han tingut en compte els suggestiments expte 64/2009 de col·locació d'un espill còncav des del carrer Frare fins a Travessera 16 que per raons tècniques no queda justificada i l'expte. 81/2009 sobre modificació del recorregut de l'autobús de línia que circula per l'Av. del Golf igualment per raons tècniques no s'ha considerat el suggeriment.

**La Secció d'Infraestructures i Servicis Públics** ha tingut suggestiments relatius a l'increment del servici de neteja viària en les voreres de la zona de les tavernes, en el carrer Guitarrista Fortea i altres adjacents, relativa a la instal·lació de WC públics en la platja del Grau que va ser contestada que este servici ja està previst sobretot en la temporada de l'any de major afluència de públic a les platges però que s'estudiarà l'ampliació del servici altres èpoques de l'any.

Es va arxivar per falta de formalització del suggeriment expte 4/2009 per l'interessat però no obstant es va traslladar al servici de neteja viària la relativa al neteja de la zona de càrrega i descàrrega en la Plaça Tetuan.

No s'ha tingut en compte el suggeriment expte. 5/2009 d'una ciutadana relativa a la supressió dels reductors de velocitat en El Camí de la Plana per raons tècniques.

**Innovació i Desenrotllament Tecnològic** ha tingut un suggeriment d'una empresa privada per a instal·lar el servici de WIFI amb publicitat expte 13/2009 que no s'ha tingut en compte per no ser competència d'esta Comissió, sense perjuí del seu trasllat al negociat corresponent per mitjà de presentació en el registre d'entrada.

**Estadística** ha tingut un suggeriment expte 24/2009 relatiu a la modificació de les dades del padró municipal d'habitants en què figura el carrer Bellamar com a Urbanització Pineda del Prado, que no s'ha tingut en compte per raons tècniques.



## 5.7. Les Reclamacions o queixes

Les diferents reclamacions o queixes, informes i respostes completes obren en els expedients de cada una d'elles i dels que se n'ha adonat puntual a la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, però farem un breu comentari o resum d'algunes a manera d'exemple.

**Les Reclamacions o queixes presentades l'any 2008 (novembre-desembre) les podem agrupar dirigides als servicis següents:**

**Control Urbanístic:** Una, relativa a una rasa.

**Gestió Tributària:** Una relativa a un embargament per deute en l'impost municipal de vehicles de tracció mecànica.

**Participació Ciutadana:** Una sobre la falta d'uns impresos en valencià de la URyS en una oficina municipal.

**Policia Local:** Dos, una sobre tardança retirada pel servici de grua d'un vehicle d'un gual i una altra sobre tracte rebut d'un agent de la policia local.

**Patronat Municipal de Turisme:** Una per desatenció del servici al públic un dia.

**Les Reclamacions o queixes presentades l'any 2009, les podem agrupar dirigides als servicis següents:**

**Mobilitat Urbana:** les reclamacions o queixes han sigut diverses:

- sol·licitud de senyalització vertical amb espill panoràmic a l'eixida d'un gual.
- sol·licitud de col·locació de bandes sonores per a reduir la velocitat en el pas de vianants de la C/ Serreual del Grau.
- queixa per la reducció de l'horari d'autobusos en la zona de la UJI en festes de la Magdalena.
- sol·licitud al 091 la retirada de dos motocicletes que es troba aparcades més d'un any en el pàrquing de motocicletes del carrer Navarra núm 118 que impedeixen l'aparcament d'altres motocicletes.
- queixa pel retard en la reposició d'una placa de gual.
- queixa per no poder pagar en efectiu la targeta d'usuari del servici de Bicicas que exigeix disposar d'una targeta de crèdit.
- queixes perquè un AMU a primera hora del matí d'un dia no li permet accedir des de la Plaça de la Paz a l'aparcament de la plaça de Santa Clara pel carrer Major.
- queixa pel tracte rebut per un AMU.
- queixa per la falta de col·laboració d'un vigilant de l'O.R.A.



- queixa d'un ciutadà perquè el conductor de l'autobús no va atendre el seu senyal de parada de Rafalafena cap a la UJI i li va fer un senyal despectiu.

**Control Urbanístic:** destacar una reclamació per molèstia d'un aparell d'aire condicionat en la fatxada de la c/ Pascual Tirat, retard en la concessió d'una llicència d'obertura, molèsties per sorolls en un pub en la c/ Benarabe de Castelló.

**Infraestructures i Servicis Públics:**

- reclamacions com a falta de zona d'aparcament en Rafalafena.
- falta de resposta del justificant de recepció del servici SMC en el formulari "on line".
- trapeta de reg espatlada.
- tres trapetes afonades entre el riu i final del terme de Castelló.
- queixa pel servici d'arreglega d'efectes per l'abandó d'uns voluminosos que li impedia accedir a la seua vivenda (sense avís previ).
- queixa per la instal·lació de maceteros en la c/ Germans Masover.
- queixa per les molèsties del treball nocturn de manteniment i pintura en el carrer Cerdán de Tallada.
- queixa per cables solts d'un construcció a un pòster.
- molèsties per les obres de canalització de l'aigua corrent en el camí de la Mota en la zona de la Marjalera.

**Oficina de la Vivenda:** una queixa pel temps d'espera per trobar-se tancada.

**Gestió Tributària:** algunes de les queixes o reclamacions encara que s'han contestat no són pròpies de l'àmbit d'aplicació com no estar d'acord amb la liquidació girada de l'impost sobre increment dels terrenys de naturalesa urbana, embargament d'un compte bancari, pujada d'Impost de Béns Immobles .

Altres queixes presentades han sigut per la burocràcia del pagament d'un deute en metàl·lic, per la tardança en la devolució contra un pagament indegut la taxa del servici d'arreglega de fems, sol·licitant la resolució d'un recurs de reposició contra l'augment de la taxa del servici d'arreglega de fems.

**Recaptació:** una queixa per l'embargament d'un deute de l'any 2009 i demana el fraccionament del deute.

**Secretaria d'Administració Municipal:** una **queixa** per falta de traducció al català de tots els edictes que es publiquen en el Tauler d'Edictes Municipals.

**Desenrotllament i Innovació Tecnològica:** una queixa pel mal funcionament dels ordinadors de la biblioteca del Grau.

**Servici d'Atenció Integral al Ciutadà:** una queixa per falta d'informació de l'horari d'atenció i registre el dia 22 de maig, dos queixes per tracte dispensat en



el districte nord i en el centre, una altra per tracte inadequat a un ciutadà, una queixa pel mal funcionament del servici 010 en relació a una queixa presentada telefònicament dirigida a la URyS.

**Gent Major:** dos queixes per molèsties per música i ball en el Centre de Jubilats Pic Almayud i el Centre de Jubilats del Passeig de Morella.

**Servicis Socials:** una queixa d'un transeünt per no admetre-ho en l'Alberg de Transeünts, a pesar de no reunir els requisits i oferir-li un altre servici alternatiu.

**Cultura:** dos queixes per la suspensió un mateix dia, sense avís previ, d'un passe o sessió del Planetari per absència del tècnic de projecció.

**Junta Municipal de Festes:** una queixa sobre el servici d'entrega de llibres de festes i cintes.

**Policia Local:** les queixes són variades:

- queixes per no estar d'acord amb les multes de tràfic.
- queixes sobre la falta d'aparcament i aparcament en doble fila que dificulten la circulació.
- queixes per no estar d'acord amb sancions per l'ordenança municipal de convivència ciutadana.
- queixes sobre el servici de retirada de vehicles al depòsit municipal.
- sol·licitud d'un major control de les parades del mercat del Grau per a evitar disputes entre comerciants.
- queixes pel tracte dispensat pels agents de policia local.

**Basant-se en este resum de les reclamacions o queixes presentades es poden fer les consideracions següents:**

1. Totes les reclamacions o queixes s'han contestat i en general obeïxen a situacions puntuals que han sigut motivades, altres queixes s'han hagut de rebutjar per no ser fundades. De totes maneres és d'agrair la preocupació que ha demostrat la ciutadania pel només fet de formular-les i utilitzar esta via de participació ciutadana i defensa dels seus interessos que li oferix l'Ajuntament.

2. S'utilitza el sistema de Queixes i Reclamacions per part de la ciutadania de manera indistinta per a canalitzar tot tipus de pretensions que van més enllà de l'objecte de les sistema de Reclamacions i Queixes, s'observa en les dirigides a gestió tributària i a la policia local.

3. Si bé és difícil, a vegades, per part de la ciutadania encaixar la intervenció i actuació dels agents de la Policia Local, s'ha detectat un número aproximat de setze queixes pel tracte dispensat o rebut dels agents de la Policia Local, que si bé no és un número significatiu donada les intervencions diàries i a l'any que efectua la Policia Local i el nombre d'efectius d'agents de la Policia Local que desenrotllen la seua labor en el carrer, es recomana al Regidor responsable de l'Àrea de Govern de Seguretat Pública i el Cap de la Policia

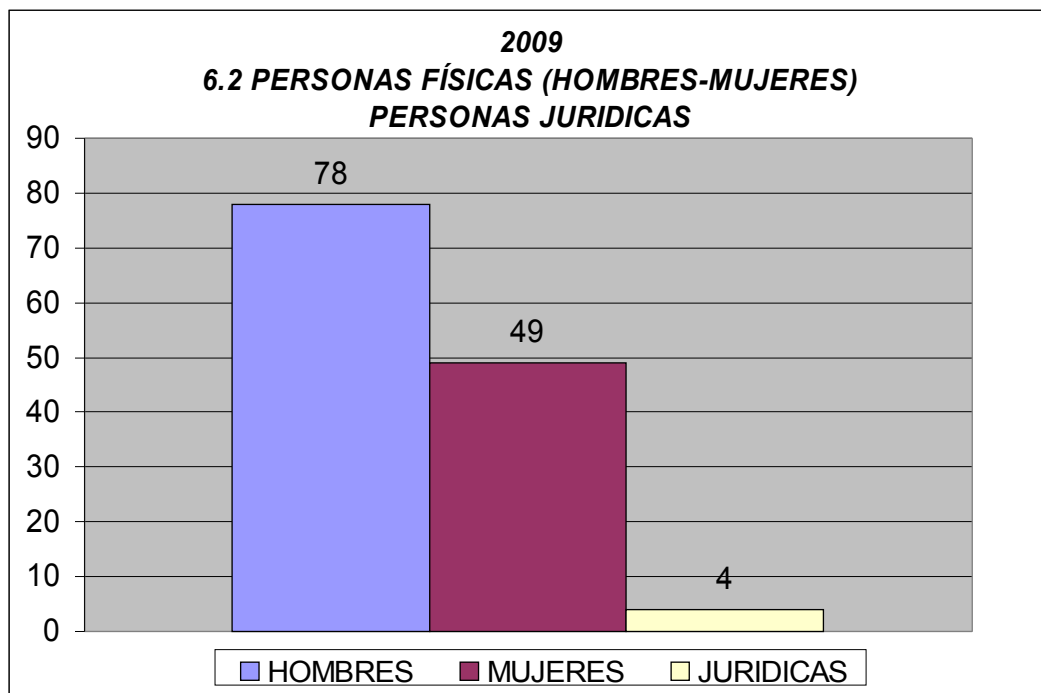
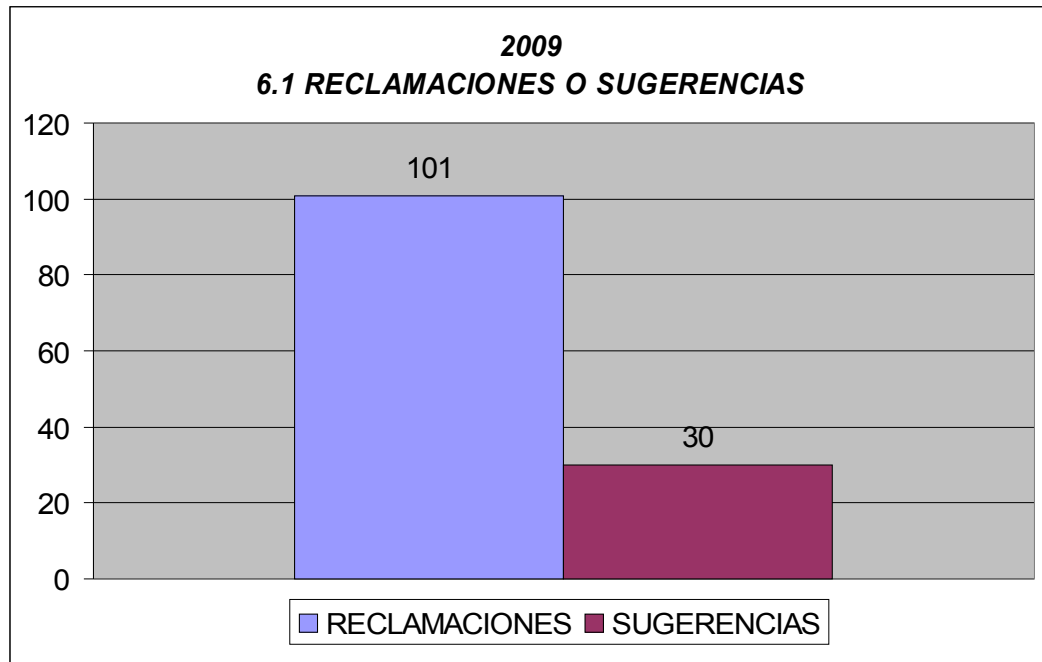


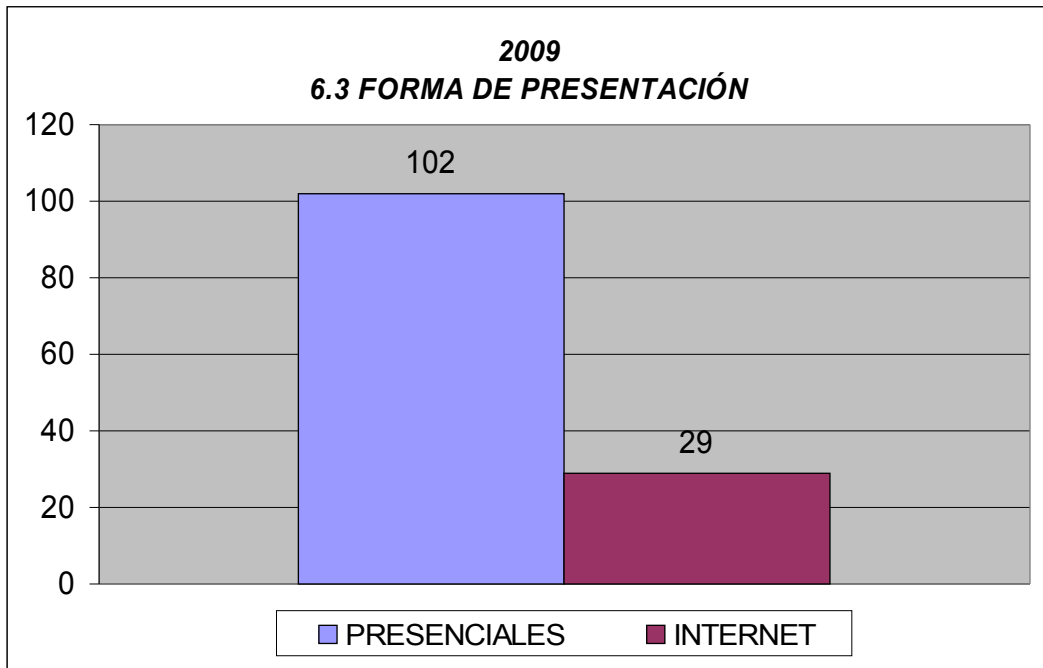
Local, que tinguen en compte estes queixes, amb vista a millorar este aspecte amb alguna acció formativa o instrucció.

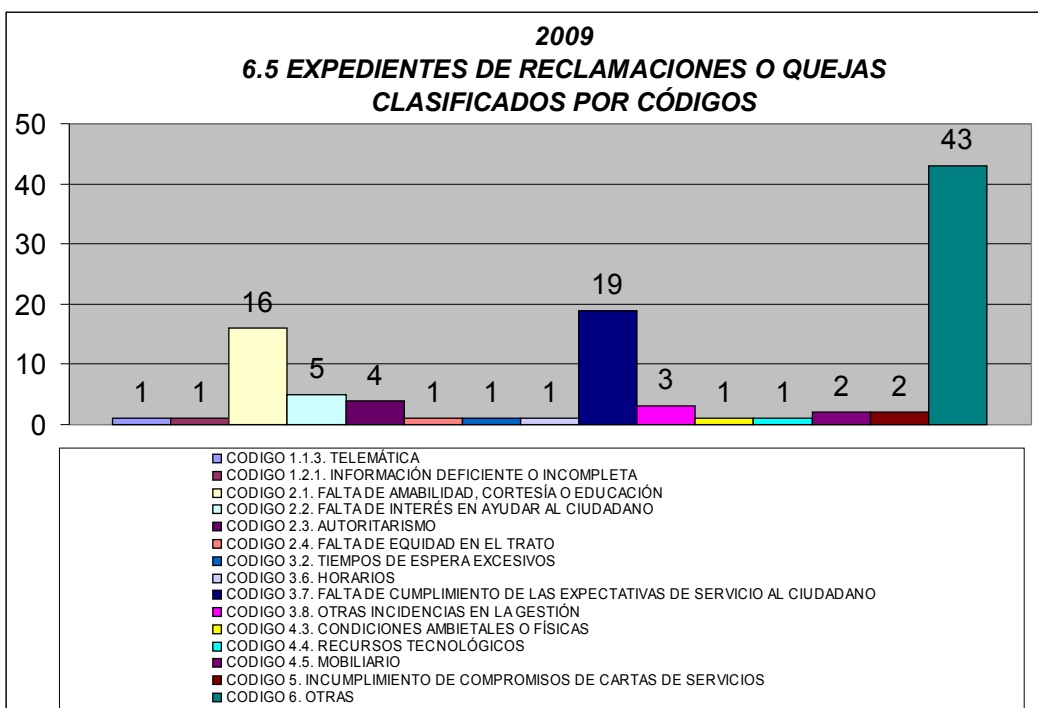
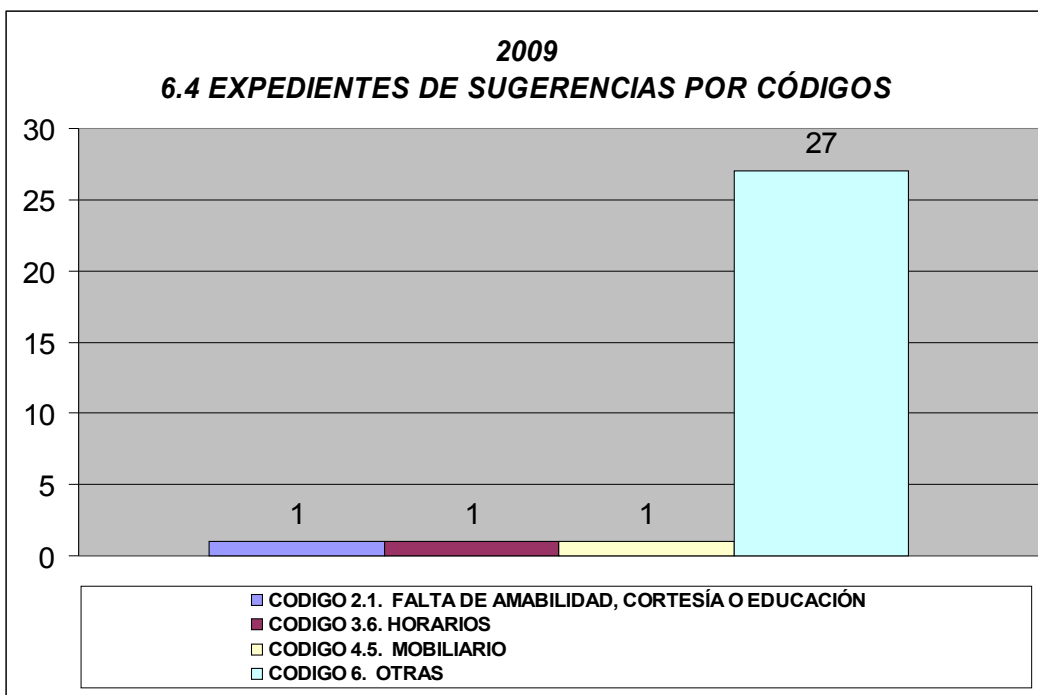


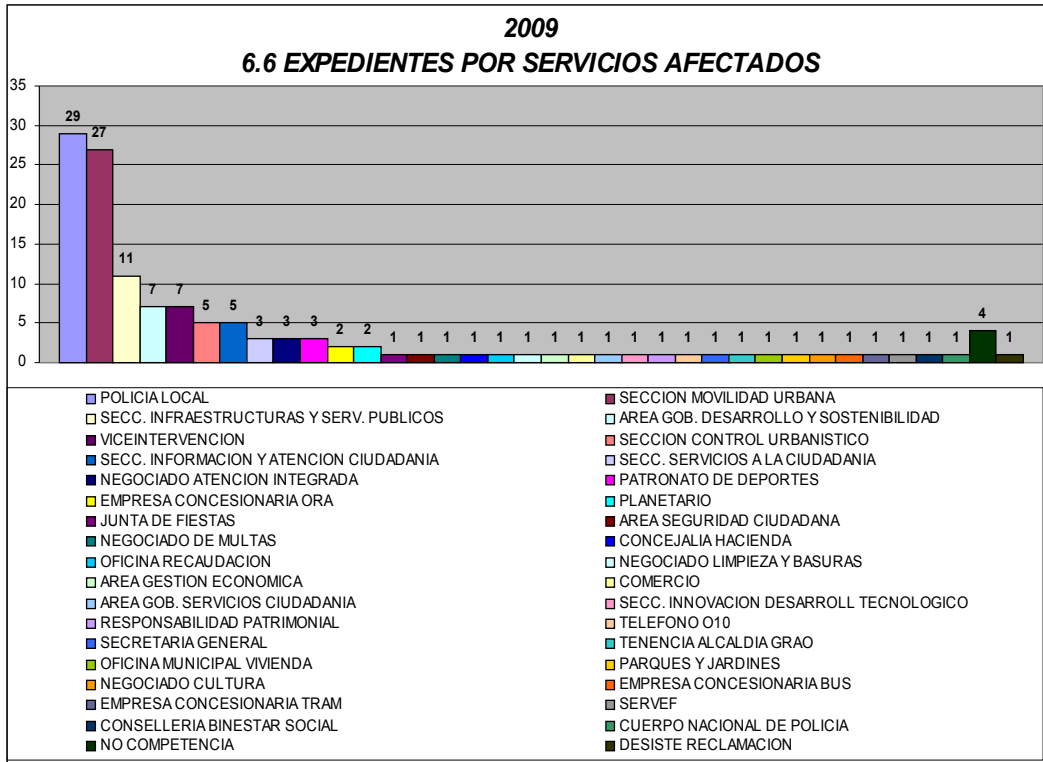


## 6.- Gràfics











## **7. Valoració de la col·laboració dels servicis municipals**

---

La valoració de la col·laboració prestada directament a la URyS i per tant a esta Comissió per part dels diferents servicis municipals ha sigut, en general satisfactòria.



## 8. Propostes de treball per a l'any 2010

---

**1. Jornada de reflexió** amb els responsables de les distintes Àrees de Govern de la Corporació i Coordinadors Generals Per a recordar la importància de la labor de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions i la importància en les polítiques de millora dels servicis públics que prestem perquè a través de les reclamacions o queixes i suggestiments podem conèixer la percepció que els ciutadans tenen dels servicis que com a Administració Municipal prestem.

**2. Intercanvi d'experiències i bones pràctiques** de les Comissions Especials de Suggestiments i Reclamacions d'altres municipis de la C.V.

Castelló de la Plana 15 d'abril de 2010

El President de la Comissió

Fdo. Juan José Perez Macián