

El artículo 11 del Reglamento de Transparencia Acceso a la Información y Reutilización de la Diputación Provincial de Soria, regula el Buzón de Quejas y Sugerencias en los siguientes términos:

1.- En la página web de la Diputación Provincial de Soria existirá un buzón de quejas y sugerencias.

2.- Cualquier persona puede formular una queja o una sugerencia. En el buzón se podrá desplegar una ficha que será necesario rellenar para identificar a la persona de contacto y la justificación de la queja o sugerencia.

3.- Se entiende por queja aquel escrito dirigido a la Diputación Provincial que tenga por objeto poner de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas, o en el funcionamiento de los servicios públicos.

Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los interesados.

4.- Se entiende por sugerencia aquel escrito dirigido a la Diputación que tenga por objeto la mejora de la calidad de los servicios públicos, el incremento de la eficiencia de los elementos personales y materiales de la Administración, el ahorro del gasto público, la simplificación, supresión de trámites innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales o de funcionamiento de los servicios públicos prestados por la Diputación Provincial.

5.- Cuando se reciba una queja o sugerencia ya sea en el buzón telemático o en el registro de entrada ordinario, ésta se dirigirá por el Registro al departamento responsable en función del objeto de la queja y a la Oficina de Transparencia y Acceso a la información. En caso de que existan dudas sobre a qué departamento deben dirigirse, el Registro lo consultará con la citada oficina. El departamento debe dar una respuesta motivada en el plazo de un mes.

6.- De las quejas y sugerencias formuladas y de las respuestas dadas se dará traslado al interesado mediante correo electrónico, de manera preferente. Un resumen de las mismas y la contestación dada se publicarán en el buzón de quejas y sugerencias. Las no contestadas también aparecerán en el buzón como no contestadas.

7.- Las quejas y sugerencias permanecerán publicadas en el buzón durante dos años desde su contestación.

8.- De las quejas que se tramiten formuladas por el Procurador del Común o Defensor del Pueblo contra la Diputación Provincial se dará traslado a la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información, tanto del escrito de queja, como del resultado de la investigación practicada y la recomendación realizada a la Diputación Provincial, así como de la Resolución adoptada por la Diputación en relación con dicha recomendación, para su publicación en el buzón de quejas y sugerencias.