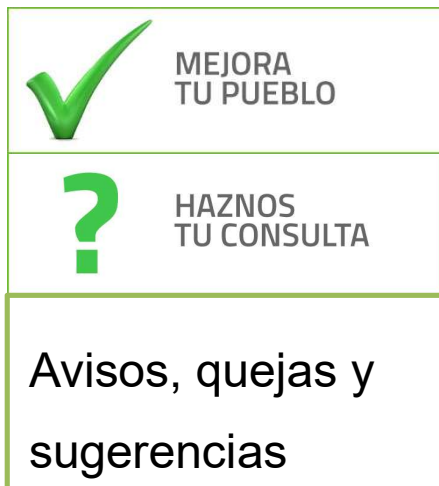


**TXARO SARASUA, CONCEJALA NO ADSCRITA DEL AYUNTAMIENTO DE LAUDIO, AL AMPARO DEL PRESENTE REGLAMENTO, PRESENTA PARA SU INCLUSIÓN EN EL ORDEN DEL DÍA DEL PRÓXIMO PLENO DEL 26 DE MARZO, LA SIGUIENTE MOCION PARA SU DEBATE Y APROBACIÓN SOBRE “Sugerencias, Quejas y Reclamaciones”**

Actualmente existen varias fórmulas para presentar Sugerencias, quejas o reclamaciones en el Ayuntamiento de Laudio.

1. **Vía registro a través del Servicio de Atención Ciudadana**
2. **Via WastsApp**
3. **La página web** ofrece la posibilidad de realizar consultas, avisos, quejas y sugerencias rellenando un formulario con el nombre, el email y el asunto en tres buzones.



El buzón “Mejora tu pueblo” para informar de incidencias y/o desperfectos

El buzón “Haznos tu consulta” para realizar consultas relacionadas con gestiones municipales.

El buzón “Avisos, quejas y sugerencias” para comunicar avisos, quejas y sugerencias relativos a servicios que presta el Ayuntamiento

Sin embargo llama la atención que el Ayuntamiento de Laudio no se haya dotado de un protocolo de actuación para la recogida y seguimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones ciudadanas, que establezca un plazo para contestarlas y argumentarlas, y que garantice que estas no caigan en saco roto.

Como concejal del Ayuntamiento de Laudio considero que es muy importante conocer las sugerencias, quejas y reclamaciones vecinales que son registradas en el Ayuntamiento y el tratamiento que se está dando a las mismas.

Lamentablemente el equipo de gobierno ni trasladada esta información y ni presenta informe anual donde se recojan las incidencias, consultas, avisos, quejas, sugerencias y reclamaciones y el trámite que se ha dado desde las diferentes áreas municipales.

Por todo ello Txaro Sarasua , concejala no adscrita presenta para su aprobación en el pleno la siguiente **MOCION**

1. El ayuntamiento de Laudio procederá a revisar los procedimientos para recibir las sugerencias, quejas y reclamaciones, y se dotará de un protocolo de actuación para su recogida y seguimiento, garantizando que sean atendidas y contestadas dentro de un plazo establecido.
2. El ayuntamiento de Laudio organizará una aplicación que reciba el registro de todas las reclamaciones, quejas y sugerencias. En la aplicación se recogerá la fecha de registro, el contenido, la fecha de respuesta y la respuesta dada.
3. Tanto los concejales y concejalas como la ciudadanía podrán consultar la mencionada aplicación. Todas las iniciativas que se realicen deberán cumplir la Ley Orgánica de Protección de Datos y demás legislación vigente aplicable.
4. Hasta la puesta en marcha de todo lo anteriormente expuesto, el equipo de gobierno buscará el procedimiento a seguir para notificar a todos los concejales y concejalas todas las reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas tanto por las asociaciones como por la ciudadanía y el trámite y la respuesta que se les ha dado.

Laudio/Llodio a 12 de marzo de 2018

Txaro Sarasua  
CONCEJALA NO ADSCRITA