

## **SUGERENCIAS SOBRE BORRADOR DE PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECE EL MARCO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.**

Visto el proyecto de decreto de referencia, se hacen las siguientes sugerencias al texto por si fueran de interés.

### **\*Exposición de motivos:**

En la introducción o exposición de motivos del proyecto de decreto, con buen criterio para disposiciones de este rango normativo, se hace una somera alusión al contenido y organización del decreto, indicando que consta de cuarenta y cuatro artículos distribuidos en siete capítulos.

Se sugiere se complete la descripción del contenido de la norma, añadiendo que contiene también una disposición adicional sobre extensión de la posible aplicación del decreto a las entidades locales de Castilla y León mediante la celebración de un convenio, de una disposición derogatoria y de una disposición final

### **\*Artículo 2, 2. A)**

Dicho artículo establece el ámbito de aplicación del decreto, y en su punto 2ª), indica: "Así mismo quedan comprendidos en el ámbito de aplicación de este decreto: ....., "las personas naturales"....."

Se sugiere se cambie el término "personas naturales" por "personas físicas", ya que es éste último término el que se utiliza en la normativa básica relativa a los sujetos con capacidad jurídica de obrar, como el código civil y la propia Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ( artículo 3).

## **\*Capítulo V- Sugerencias y quejas de la ciudadanía**

A lo largo del todo el articulado de este capítulo, y fundamentalmente en el artículo 33, sobre la tramitación de quejas y sugerencias y el procedimiento a seguir, se utilizan términos como, "persona responsable, órgano receptor, órgano responsable, órgano competente, órgano competente por razón de la materia, órgano competente u órgano competente en materia de calidad de los servicios". En algunos casos parece inferirse que aunque se trate del mismo sujeto, se alude a él con diferente término, puede por ello resultar algo confuso la descripción del procedimiento a seguir en la tramitación de las quejas y sugerencias.

Se sugiere se defina en un artículo cada uno de los sujetos intervinientes en el proceso, o se identifique en la redacción de la tramitación, de forma única e inequívoca, a cada interviniente, sea órgano o persona.

### **\*Artículo 32. 1 y 33.4**

El artículo 32. 1 establece que las quejas y sugerencias han de contener la información precisa para su tramitación y respuesta, citando entre otros requisitos o datos que deben contener la dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones.

Por su parte el artículo 33.4, señala que si el escrito de queja o sugerencia no reúne los requisitos exigidos se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de 10 días subsane la deficiencia, indicando que si no lo hiciera se le tendrá por desistida la petición y se procederá al archivo de la queja y sugerencia. Dicha previsión es acorde con lo previsto a estos efectos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre antes citada. Sin embargo, cuando la queja o sugerencia carezca de dirección postal, electrónica o teléfono de contacto, no podrá hacerse, obviamente, requerimiento alguno. Pese a ello, la queja o sugerencia puede tener un contenido con un importante y relevante interés general, y ello con independencia de no poder comunicar con quien la presentó el resultado de las gestiones y conclusiones tras su conocimiento por parte de la Administración Autónoma. Por ello,

pese a la conclusión final del desistimiento "ope legis", de cara y a los efectos de la relación con quien la interpuso, el contenido de la misma, según los casos, podría ser de interés para la actuación administrativa.

Por ello se sugiere que se prevea expresamente en algún artículo de este capítulo el tratamiento interno que debe darse al contenido de las quejas y sugerencias con un marcado interés general y social o que señalen graves vulneraciones de la normativa aplicable en la actuación administrativa, a pesar de que se produzca el archivo del expediente por la declaración de desistimiento de cara a quien la formuló.

#### **\*Disposición adicional**

En esta disposición se prevé una posible extensión de los instrumentos que contiene el decreto a las entidades locales de Castilla y León, mediante la celebración del "convenio de colaboración" oportuno.

Se sugiere se cambie el término "convenio de colaboración" por el de "convenio", para hacerlo coincidir con la terminología prevista en el capítulo VI, "De los Convenios", de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, donde se ha eliminado el calificativo de "de colaboración".

Arroyo de la Encomienda (Valladolid) a 03 de septiembre de  
2020