

**B) Ordenanza reguladora de limpieza y vallado de solares.
(BORM 18-8-1989)**

El artículo 8.º- 2, quedará redactado de la siguiente manera:

«...que en ningún caso serán inferiores a 100.000 pesetas, ni superiores a 250.000 pesetas».

Totana a 16 de enero de 2001.—El Alcalde, Alfonso Martínez Baños.

Totana

1697 Anuncio de subasta por procedimiento abierto para la adjudicación de la obra "Ordenación y Rehabilitación del Aparcamiento en «La Santa».

1.- Entidad adjudicadora: Ayuntamiento de Totana, Plaza Constitución 1, 30850 Totana (Murcia). Tel. 968-418151

2.- Objeto del contrato: La adjudicación por el procedimiento abierto, mediante subasta, del contrato de ejecución de la obra "Ordenación y rehabilitación de los aparcamientos en el Santuario de La Santa".

3.- Plazo de ejecución: máximo de 4 meses.

4.- Presupuesto de licitación: 27.106.251 ptas., equivalente a 162.911'85 euros, IVA incluido, a la baja.

5.- Garantías: Provisional: 542.125 ptas. Definitiva: 4% del importe de la adjudicación.

6.- Examen del expediente, obtención de documentación e información: En el Negociado de Contratación.

7.- Clasificación del contratista: Grupo G, subgrupo 3, categoría D.

8.- Presentación de ofertas: En el plazo de 26 días naturales, a contar desde el siguiente a la publicación de este anuncio, en la forma y con los documentos citados en la Cláusula 11.ª del Pliego.

9.- Apertura de plicas: A las 13 h. del quinto día hábil siguiente (excepto sábado) a la finalización del plazo de presentación de ofertas.

10.- Gastos por cuenta del contratista: Los señalados en la Cláusula 4 del Pliego.

Totana a 9 de febrero de 2001.—El Alcalde, Alfonso Martínez Baños

Totana

1699 Anuncio de subasta por procedimiento abierto para la adjudicación de la obra Adecuación acceso al Santuario de «La Santa».

1.- Entidad adjudicadora: Ayuntamiento de Totana, Plaza Constitución 1, 30850 Totana (Murcia). Tel. 968-418151

2.- Objeto del contrato: La adjudicación por el procedimiento abierto, mediante subasta, del contrato de ejecución de la obra "Adecuación del acceso principal a la ermita del Santuario de La Santa".

3.- Plazo de ejecución: máximo de 4 meses.

4.- Presupuesto de licitación: 19.290.641 ptas., equivalente a 115.939'09 euros, IVA incluido, a la baja.

5.- Garantías: Provisional: 385.813 ptas. Definitiva: 4% del importe de la adjudicación.

6.- Examen del expediente, obtención de documentación e información: En el Negociado de Contratación.

7.- Clasificación del contratista: No es necesaria.

8.- Presentación de ofertas: En el plazo de 26 días naturales, a contar desde el siguiente a la publicación de este anuncio, en la forma y con los documentos citados en la Cláusula 11.ª del Pliego.

9.- Apertura de plicas: A las 13 h. del quinto día hábil siguiente (excepto sábado) a la finalización del plazo de presentación de ofertas.

10.- Gastos por cuenta del contratista: Los señalados en la Cláusula 4 del Pliego.

Totana a 9 de febrero de 2001.—El Alcalde, Alfonso Martínez Baños.

Totana

1375 Reglamento Municipal de Quejas y/o Sugerencias.

No habiéndose presentado reclamaciones a la aprobación provisional del Reglamento Municipal de Quejas y/o Sugerencias, queda aprobado definitivamente.

El texto del Reglamento aprobado es el siguiente:

REGLAMENTO MUNICIPAL DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

La mejora de los mecanismos de atención al ciudadano esta siendo el principio rector de la Modernización de la Administración Local, que se puso en marcha a principios del 2000. Como fruto concreto de esta modernización, se puso en marcha el Servicio de Atención al Ciudadano, ha venido a dar cobertura a toda una serie de proyectos guiados por un objetivo común: sentar las bases para la implantación de una nueva cultura administrativa orientada a satisfacer las demandas efectivas de los ciudadanos.

No cabe duda de que, para ello, la Administración ha de disponer de los mecanismos de recepción necesarios que le permitan llevar a cabo esta labor con prontitud y eficacia.

El presente Reglamento responde a esa necesidad, al arbitrar un procedimiento ágil para recoger y resolver las sugerencias y quejas que sobre el funcionamiento de los servicios públicos puedan presentar los usuarios de los mismos.

El Reglamento que desarrolla las funciones de la Administración en materia de información, calidad, evaluación e inspección de los servicios, incorpora por otro lado, como novedad, la posibilidad de presentar las sugerencias y las quejas por medios telemáticos. De este modo, la Administración trata de responder a los requerimientos de la llamada sociedad de la información y de aprovechar las tecnologías de la información para mejorar y hacer más ágiles los mecanismos de comunicación con el ciudadano.

Artículo 1.- Definición y objeto.

El libro de Quejas y Sugerencias es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

Artículo 2.- Localización y custodia.

El libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano, así como en las oficinas o centros de información que puedan existir en pedanías o barrios.

Su custodia y conservación corresponde a los funcionarios destinados en los lugares antes mencionados, los cuales facilitarán y promoverán su utilización por los ciudadanos interesados. Con este fin, su existencia se señalizará de forma visible mediante carteles anunciadores.

Artículo 3.- Composición.

Cada ejemplar del libro constará de 50 juegos de hojas numeradas correlativamente.

Cada juego de hojas constará de original y dos copias. El original irá dirigido a la Jefatura del Servicio afectada por la queja; una de las copias será para el interesado y la otra copia se quedará en el Servicio de Atención al Ciudadano.

Artículo 4.-Forma de presentación.

1. Las Quejas y Sugerencias podrán presentarse:

- Por escrito, a través de los juegos de hojas mencionado en el artículo anterior, en las que deberá figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja.

También serán cursadas aquellas quejas o sugerencias que, si utilizar los modelos oficiales, se presenten en las oficinas y registros a los que hace referencia el Art.38.4 de la Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 7 / 1999, de 13 de enero.

- Por Correo electrónico. En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la dirección del Servicio de Atención al Ciudadano, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones.

Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, podrán presentarse las iniciativas o sugerencias de forma anónima.

En ningún caso, este reglamento recoge la obligación de atender las quejas presentadas anónimamente.

- Por teléfono, a través del futuro teléfono de Atención al Ciudadano 010

2. En el caso de quejas o sugerencias que afecten a organismos e instituciones ajenas a la Administración Autonómica, el centro en que hayan sido presentadas dará traslado de las mismas a quien corresponda, comunicándolo al interesado.

Artículo 5.-Tramitación interna.

Formuladas las quejas o sugerencias a las dependencias y en la forma prevista en el artículo anterior, se dará traslado inmediato del original a la Jefatura del Servicio de la que dependiera jerárquicamente la unidad afectada, remitiendo la copia correspondiente al Servicio de Atención al Ciudadano.

Artículo 6.- Contestación.

Recibidas las quejas y sugerencias en las Jefaturas del Servicio, en un plazo no superior de 20 días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de las unidades afectadas y del ciudadano, informará a este directamente de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano, al Servicio de Atención al Ciudadano.

En el supuesto de que, transcurrido el plazo, el ciudadano no haya recibido comunicación alguna, este podrá dirigirse directamente al Servicio de Atención al Ciudadano, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 7.-Seguimiento y control.

Las jefaturas de servicio llevarán un control de las quejas y sugerencias que afecten al ámbito de sus respectivas unidades.

Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente, donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano u organismo afectado.

Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, las Jefaturas de Servicio, en ejercicio de su competencia de inspección de los servicios propios de su unidad, iniciarán las actuaciones pertinentes por los cauces reglamentariamente establecidos; todo ello, sin perjuicio de otras actuaciones que legalmente corresponda iniciar.

Artículo 8.- Efectos de las quejas.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento no tendrán, en ningún caso, la consideración de recursos administrativos, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Dichas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Disposición Adicional Única.

Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos tendrán la misma consideración que las presentadas por los cauces ordinarios. Su tramitación se realizará siempre a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General, y serán siempre contestadas por correo ordinario.

Disposición Final Primera.

El libro de quejas y sugerencias deberá estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de dos meses a contar desde la entrada en vigor del presente Decreto.

Disposición Final Segunda.

Este Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

Totana a 16 de enero de 2001.—El Alcalde, Alfonso Martínez Baños.