



DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS VECINOS

Regulación en el Reglamento Orgánico Municipal [R.O.M.] aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05)

TITULO CUARTO DEL R.O.M : CAPÍTULO V.- COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Índice:

Sección 1ª. Composición, Funciones y Funcionamiento.....	1
Artículo 202. Creación.....	1
Artículo 203. Composición.	2
Artículo 204. Funciones.	2
Artículo 205. Informe anual.	2
Artículo 206. Funcionamiento.	3
Artículo 207. Deber de colaboración.	4
Sección 2ª. Normas reguladoras de las Sugerencias y Reclamaciones.	4
Artículo 208. Objeto y ámbito de aplicación.	4
Artículo 209. Libro de Reclamaciones y Sugerencias.	5
Artículo 210. Procedimiento.	6
Artículo 211. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	7

Sección 1ª. Composición, Funciones y Funcionamiento.

Artículo 202. Creación.

Se crea en la ciudad de Móstoles la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.



Artículo 203. Composición.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los Grupos Políticos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo, siendo en cuanto a su número, de libre composición.
2. La adscripción concreta de los Concejales a la Comisión se realizará mediante escrito del Portavoz de cada grupo político dirigido al Alcalde y del que se dará cuenta al Pleno. Serán suplentes de los miembros titulares todos los demás Concejales de su Grupo Político.
3. Su Presidente será el del Ayuntamiento, pudiendo delegar la presidencia efectiva, oída la propia Comisión, en cualquier Concejales miembro de la misma.
4. Será Secretario de la Comisión el del Pleno del Ayuntamiento o, por delegación, el funcionario que ostente la dirección ejecutiva del Área
5. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones contará con la infraestructura administrativa necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 204. Funciones.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tiene las siguientes funciones:

- a) La defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal.
- b) Supervisar la actividad de la Administración municipal. proponiendo acciones de mejora.

Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión.

Artículo 205. Informe anual.

1. La Comisión deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal.
2. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.



3. Las reclamaciones económico administrativas y los recursos previstos en la legislación de procedimiento administrativo común, se tramitarán y resolverán por los Órganos correspondientes del Ayuntamiento.

Artículo 206. Funcionamiento.

El funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se producirá con arreglo a las siguientes normas:

1. Será convocada por el Presidente al menos con cuarenta y ocho horas de antelación a la celebración de la sesión, salvo que existan razones de urgencia, adjuntando el orden del día en el que consten los asuntos a tratar y que será remitido a todos los miembros de la misma.
2. Para la válida celebración en primera convocatoria será necesaria la asistencia de un tercio, al menos, de sus miembros. Podrá disponerse la celebración, una hora después, en segunda convocatoria.
3. Se podrá tratar de asuntos no incluidos en el orden del día mediante acuerdo adoptado con el voto favorable de la mayoría absoluta de miembros de la Comisión.
4. La Comisión podrán requerir la asistencia a las sesiones de cualquier Concejal para que informe sobre un tema concreto y asimismo de cualquier funcionario con carácter habitual de asesoramiento o a determinadas sesiones para información.
5. Las decisiones de la Comisión revestirán la forma de dictamen, el cual deberá contener propuesta de acuerdo al órgano competente para adoptarlo.

Previamente a la elaboración del dictamen, y a instancia de la cuarta parte de los miembros de la Comisión, se podrán solicitar informes técnicos y jurídicos a los funcionarios municipales competentes con objeto de garantizar la legalidad y eficacia de los dictámenes, sin perjuicio de los que, por imperativo legal, deban emitir el Secretario General del Pleno y, en su caso, el Interventor, de conformidad con lo establecido en el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.

En el ejercicio de sus funciones también podrá aprobar memorias, informes y recomendaciones.



Los dictámenes, memorias, informes y recomendaciones se adoptarán por mayoría de votos de los miembros de la Comisión y serán firmados por su Presidente.

El miembro que disienta del dictamen podrá pedir que conste su voto en contra o formular voto particular.

6. De cada sesión de la Comisión se levantará acta en la que conste los nombres de los miembros asistentes, los asuntos examinados y los dictámenes, memorias, informes y recomendaciones aprobados, archivándose las actas con numeración correlativa para su encuadernación con la frecuencia requerida e incorporándose los dictámenes a los expedientes de su razón.
7. En el seno de la Comisión se podrá acordar la creación de grupos de trabajo para el estudio concreto de alguna materia. Su carácter será no permanente y se disolverán al realizar el trabajo encomendado.
8. La Comisión establecerá en su sesión constitutiva el régimen de sesiones.

Artículo 207. Deber de colaboración.

Todos los Órganos Municipales tienen el deber de colaboración con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, aportando cuantos antecedentes e informes le requieran.

Sección 2ª. Normas reguladoras de las Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 208. Objeto y ámbito de aplicación.

1. Es objeto de estas normas la regulación de la presentación y tramitación de las reclamaciones y sugerencias ante el Ayuntamiento de Móstoles.
2. A los efectos de este Reglamento son reclamaciones las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o de los servicios públicos.



Las reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en este Reglamento no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su formulación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Quedan excluidos de esta regulación los recursos administrativos que se presenten conforme a lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento común, las reclamaciones económico-administrativas previstas en el artículo 137 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y los demás recursos y reclamaciones previstos en su legislación específica.

Igualmente quedan excluidas las reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento, las cuales se sustanciarán conforme a lo establecido en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

3. A los efectos de este Reglamento se consideran sugerencias las iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga u o mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles.

Artículo 209. Libro de Reclamaciones y Sugerencias.

En todas las Oficinas de Información y Atención Ciudadana y de registro del Ayuntamiento de Móstoles existirá un Libro de Reclamaciones y sugerencias para dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas y funcionamiento de los servicios.

Su existencia se señalará de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

Los Libros serán diligenciados por el Secretario General del Pleno previamente a su apertura y estarán integrados por 100 juegos de hojas encuadernadas y



numeradas. Cada juego de hojas constará de original y dos copias de forma que posibiliten las actuaciones previstas en estas normas.

El contenido de las hojas deberá recoger al menos los siguientes extremos:

- Control de entrada en la Oficina de recepción.
- Control de entrada en el servicio de destino.
- Datos del interesado con indicación de su nombre, apellido, domicilio, teléfono y Documento Nacional de Identidad.
- Identificación de la dependencia objeto de la reclamación o sugerencia.
- Espacio destinado al texto de reclamación o sugerencia.
- Lugar, fecha y firma.

Artículo 210. Procedimiento.

1. Presentación.

El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.

Así mismo se incorporarán al Libro de Reclamaciones y Sugerencias las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en las oficinas y registros a que se refiere el Artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y las remitidas personalmente o por correo.

Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.



2. Formulación, remisiones y tramitación interna.

Formuladas las reclamaciones o sugerencias en el Libro correspondiente, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando la hoja con el sello de registro y entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la reclamación o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio se le remitirá la copia correspondiente.

El encargado de la Oficina de Información y Atención Ciudadana (que tendrá el carácter de unidad de apoyo administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones) dará traslado inmediato de la copia correspondiente al responsable del Servicio afectado, quien sellará la recepción con su fecha.

3. Recibidas las reclamaciones y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano a la Oficina de Información y Atención Ciudadana de origen. Con el fin de facilitar una contestación rápida y uniforme y su mejor identificación, la contestación a la reclamación o sugerencia formulada deberá incluir:

- La fecha de recepción.
- Oficina en la que fue presentada.
- El número del Libro y de la hoja correspondiente.
- Actuaciones tomadas y en su caso las medidas adoptadas.
- Lugar y fecha y la firma del Concejal Delegado responsable del Área afectada.

Artículo 211. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Cada Oficina de Información y Atención Ciudadana remitirá mensualmente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones un listado de las reclamaciones y sugerencias, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución



adoptada. Este listado se remitirá desglosado por áreas para conocimiento de los responsables del área competente.

2. La Comisión de oficio, podrá requerir información complementaria y conocer de las que no se hayan resuelto satisfactoriamente. Igualmente, estudiará las quejas procedentes, adoptando las medidas pertinentes.

3. En todo caso, la Comisión estudiará las reclamaciones o sugerencias que no hayan sido resueltas satisfactoriamente o en plazo, o sobre las que el ciudadano se haya dirigido a la misma.

4. La Comisión, por acuerdo mayoritario podrá requerir la presencia de los responsables del servicio afectado por la sugerencia o reclamación.

5. Las conclusiones a que llegue la Comisión revestirán la forma de informe o dictamen no vinculante y se notificarán al reclamante.

6. La Comisión en su informe anual recogerá el número y tipología de las sugerencias y reclamaciones de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o reclamaciones no admitidas por los servicios municipales. Podrán igualmente formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

7. Un resumen del informe anual será expuesto por la Presidencia de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno. Este resumen será público.