



Ayuntamiento de Móstoles

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 11.02.11

Asunto: PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2010

La Comisión acordó por mayoría de cuatro votos a favor (Grupo popular) y tres abstenciones (Grupo socialista y Grupo mixto) aprobar el informe anual correspondiente al año 2010 que consta en el expediente, según texto adjunto rubricado marginalmente por el Secretario de la Corporación, debiendo darse cuenta del mismo al Pleno según lo previsto en los artículos 205.1 y 211 del Reglamento Orgánico Municipal.

Móstoles, 22 de febrero de 2.011.

EL SECRETARIO GENERAL.


Fdo. José López Viana.





Ayuntamiento de Móstoles

**CONCEJALÍA DE RECURSOS HUMANOS.
SECRETARÍA GENERAL.
DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ESTADÍSTICA.**

**PROPUESTA DE INFORME ANUAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.
AÑO 2010.**

Informe aprobado por la Comisión de
Sugerencias y Reclamaciones en sesión de
11 de febrero de 2011.

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN





Ayuntamiento de Móstoles



Ayuntamiento de Móstoles

I. INTRODUCCIÓN.

La entrada en vigor de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, supuso en el ámbito organizativo la creación de un órgano de participación de los vecinos y la defensa de sus derechos en los municipios de gran población.

En cumplimiento de esta normativa el Ayuntamiento de Móstoles procedió a regular el régimen jurídico de este órgano en su Reglamento Orgánico y proceder a su creación formando la misma por miembros del Pleno, con la participación de todos los grupos políticos.

Las funciones que tiene encomendada la Comisión, son la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal y supervisar la actividad de la Administración municipal, proponiendo acciones de mejora.

Con el objeto de cumplir con estas funciones la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias emite anualmente el presente informe, en donde se recoge un resumen de la actividad realizada a lo largo del año, informando por este medio al Pleno de la Corporación de las quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En cumplimiento del mencionado deber, la Comisión elabora desde el año 2006, un informe anual, recogiendo las reclamaciones y sugerencias producidas en el ejercicio anterior.

En este sentido se presenta el actual informe el cual comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el año 2010.¹ Estructurándose el informe en los siguientes apartados:

En primer lugar; Los datos principales de gestión, en el cual se encuadra un estudio numérico de las reclamaciones presentadas y el estado de tramitación de las mismas.

En segundo lugar; Un resumen de las reclamaciones presentadas, es decir, el contenido concreto de las mismas.

En tercer lugar; Las actuaciones más significativas acometidas por la Comisión en el ejercicio de sus funciones o de la administración municipal para velar por el ejercicio de estos derechos a los ciudadanos.

¹ El ejercicio 2010 comprende el periodo de 1 octubre de 2009 a 30 de septiembre de 2010 en virtud del acuerdo adoptado en la sesión de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias de 23 de noviembre de 2006, periodo que comprende un año natural.



Ayuntamiento de Móstoles

Por otro lado y en cuanto a la estructura del presente informe, además de la tramitación separada de las Reclamaciones y sugerencias acordada el 15 de marzo de 2006 en el propio órgano, el presente informe adapta su estructura orgánica a lo dispuesto en virtud del Decreto 2738/10, de 24 de mayo de la Alcaldía sobre modificación del ámbito de funciones de las Tenencias de Alcaldía y delegación de atribuciones de coordinación y seguimiento de ejecución de la acción de Gobierno municipal.



II. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El presente capítulo aborda los datos objetivos de las reclamaciones y sugerencias, dividiendo, por un lado, el total de reclamaciones y sugerencias presentadas en el periodo indicado, y por otro, el estado de tramitación y el cumplimiento del deber de contestación por parte de las dependencias administrativas.

II.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 66. Distribuyéndose las mismas en 64 reclamaciones y 2 sugerencias.

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

En el presente apartado se recogen numéricamente el total de reclamaciones/sugerencias por Oficinas de Información:

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S.
Registro General	26/2
Junta de Distrito 1 Centro	9
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	10
Junta de Distrito 3 Sur-Este	10
Junta de Distrito 4 Oeste	1
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	8

- Distribución por Concejalías.

La presente distribución se realiza conforme a la estructura orgánica establecida en virtud del Decreto 2738/10, de 24 de mayo de la Alcaldía sobre modificación del ámbito de funciones de las Tenencias de Alcaldía y delegación de atribuciones de coordinación y seguimiento de ejecución de la acción de Gobierno municipal.



Ayuntamiento de Móstoles

Dividiéndose las reclamaciones y sugerencias en las siguientes Concejalías:

Estructura orgánica en Concejalías	nº R/S
Concejalía de Hacienda.	2
Vicealcaldía o Concejalía de Presidencia.	-
Concejalía de Urbanismo.	6
Concejalía de Economía.	-
Concejalía de Recursos Humanos.	5
Concejalía de Educación y Cultura.	2
Concejalía de Participación Ciudadana.	-
Concejalía de Seguridad.	8/2
Concejalía de Sanidad e Igualdad de Oportunidades.	1
Concejalía de Deportes.	24
Concejalía de Servicios Sociales.	2
Concejalía de Juventud.	6
Concejalía de Obras y Medio Ambiente.	3
Concejalía de Limpieza de la Ciudad.	2
Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.	4

La reclamación nº 73 del Libro Sexto al contener más de un asunto en la reclamación se remitió para su contestación a la Concejalía de Seguridad y de Mantenimiento de la Ciudad, por ello desde el punto de vista estadístico existe una contestación más que reclamaciones y sugerencias interpuestas.

II.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

De los datos obrantes en los Libros de Reclamaciones y Sugerencias de las Oficinas de Atención al Ciudadano de esta Administración municipal, se desprende que todas y cada una de las reclamaciones objeto de este informe anual han sido contestadas.

Las mismas han sido contestadas ante la comisión en la sesión correspondiente salvo las reclamaciones nº 67 y 68 del Libro Sexto, que debido a la falta de contestación en un plazo prudencial fueron objeto de requerimiento por recomendación emitida por la propia Comisión.



Ayuntamiento de Móstoles

III. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2010.

Realizado en el anterior capítulo un estudio del número, distribución y estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias, es necesario realizar una disertación del contenido de las mismas, es decir, la razones que alegan los interesados para su interposición. Entendiéndola como un ejercicio de mejora del servicio público prestado por el Ayuntamiento de Móstoles.

En cumplimiento del acuerdo alcanzado por la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias en sesión de fecha 15 de marzo de 2.006 se realiza seguidamente un tratamiento separado de las reclamaciones y sugerencias.

III.1. Reclamaciones.

Son reclamaciones las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o servicios públicos.

Las reclamaciones versan mayoritariamente sobre las desatenciones y actuaciones irregulares producidas en la atención directa de los servicios al ciudadano, en el funcionamiento de los servicios públicos y en el mantenimiento y mejora de infraestructuras públicas.

En el periodo comprendido tiene relevancia numérica las reclamaciones presentadas relativas a la gestión y mantenimiento de las instalaciones municipales deportivas, derivadas mayoritariamente por las obras acometidas en el Polideportivo de Villafontana, y seguidas con menor relevancia por incorrecciones del personal del Ayuntamiento al público (Policia local y Oficinas de Información y Atención al Ciudadano) y la prestación de información errónea (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y 010)

III.2. Sugerencias.

Son 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 un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles.

En el ejercicio se han presentado 2 en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:



Ayuntamiento de Móstoles

- 1) Hoja 77 del Libro Primero que solicita que se facilite el tránsito por la zona centro, a personas cuyos vehículos estén autorizados con certificados de minusvalía y no sólo a los residentes de la zona.
- 2) Hoja 79 del Libro Primero que solicita la ordenación del tráfico (badenes, pasos de cebra, etc) en la rotonda ubicada en la calle Empecinado.

Ambas reclamaciones relativas a la ordenación del tráfico han sido remitidas a la Policía Local para su valoración.



IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.010.

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.010, recogiendo, no sólo las actuaciones de la propia Comisión, sino también todas las demás actuaciones dirigidas al correcto funcionamiento de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

IV.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión en ejercicio de sus funciones de supervisión se ha reunido para la supervisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 18 de febrero de 2010.
- Sesión ordinaria de 7 de mayo de 2010.
- Sesión ordinaria de 22 de julio de 2010.
- Sesión ordinaria de 1 de octubre de 2010.

IV.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión en cumplimiento de sus deberes de defensa de los derechos de los vecinos y supervisión de la actividad de la Administración municipal, ha realizado un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones, a través del listado de las mismas presentadas ante esa Comisión, así como la supervisión del procedimiento de tramitación y contestación al ciudadano.

Se pasan a enumerar las siguientes actuaciones:

En sesión ordinaria de 18 de febrero de 2010,

Se solicitó la ampliación de la información aportada en la sesión de las reclamaciones 59 del Libro Primero y 60 del Libro Cuarto.

A propuesta del Grupo socialista y debido a las quejas alegadas por los vecinos se solicitó información a la Concejalía de Presidencia relativa a la notificación de las multas de tráfico. Información aportada por la Sra. Presidenta en la siguiente sesión.



Ayuntamiento de Móstoles

Debido a la falta de contestación de las reclamaciones 67 y 68 del Libro Sexto, relativas a la remodelación de la Avenida de los Rosales, la Comisión acordó por unanimidad realizar una recomendación a la Concejalía de Obras y Medio Ambiente en la que se recordaban los plazos y la forma en que debe de contestarse al ciudadano, sin perjuicio de la necesidad de remitir contestación a los vecinos afectados de estas dos reclamaciones. Reclamaciones contestadas finalmente por la Concejalía.

En sesión ordinaria 7 de mayo de 2010,

Se solicitó la ampliación de la información aportada en la sesión de las reclamaciones 62 y 63 del Libro Primero.

El Grupo socialista puso de manifiesto el elevado número de reclamaciones que tenía como destinataria la Concejalía de Deportes, relativas al Polideportivo Villafontana.

A propuesta del Grupo socialista y debido a las quejas alegadas por los vecinos se solicitó información a la Concejalía de Servicios Sociales relativa al sistema utilizado para gestionar las citas de la mencionada Área. Información aportada por la Sra. Presidenta en la siguiente sesión.

En sesión ordinaria 22 de julio de 2010,

Se solicitó la ampliación de la información aportada en la sesión de las reclamaciones 17 del Libro Segundo y 71 del Libro Sexto.

En sesión ordinaria 1 de octubre de 2010,

Se solicitó la ampliación de la información aportada en la sesión de las reclamaciones 76 del Libro Primero y 67 del Libro Cuarto.

El grupo socialista solicitó mayor información relativa a la temperatura del agua de las piscinas municipales debido al alto número de reclamaciones.

Se indicó el incumplimiento de los plazos en las reclamaciones 75 del Libro Primero, 35 del Libro Quinto y 73 del Libro Sexto.

IV.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.

Sin perjuicio, de la debida atención a todas las reclamaciones, se destacan las siguientes actuaciones municipales como consecuencia de la interposición de reclamaciones, de los datos obrantes en las contestaciones al ciudadano:



Ayuntamiento de Móstoles

- Se procedió a supervisar la prestación del servicio en la piscina del Polideportivo los Rosales.
- Se procedió a cerrar el Polideportivo Villafontana debido a las molestias que las obras estaban provocando a los usuarios.
- Se ha procedido a supervisar las actuaciones que por incorrección del personal municipal han sido objeto de reclamación.

IV.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

- Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria y el Técnico responsable de Registro General para supervisar el funcionamiento de la tramitación del Libro de Reclamaciones y Sugerencias. De la misma forma se han mantenido diferentes reuniones con el personal adscrito a las Oficinas de Información y Atención Ciudadana, y remitido diferentes instrucciones para asegurar el correcto funcionamiento.
- El díptico informativo sobre la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias, se ha mantenido a disposición de los ciudadanos, en todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano distribuyéndose de forma periódica entre las diferentes Oficinas.
- En cumplimiento de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y teniendo en cuenta el artículo 6 de la Ordenanza reguladora de la creación de sede y registro electrónico en la Administración municipal de Móstoles, aprobada por la Corporación en Pleno de 8 de abril de 2010, que establece los medios de presentación de reclamaciones y sugerencias se ha procedido a la incorporación de este trámite al Proyecto de creación de sede y registro electrónicos.

En Móstoles, 1 de febrero de 2011.

EI SECRETARIO GENERAL.

P.D. El Técnico de Administración General
de la Secretaría General.

Fdo. José Manuel Bande López.