



Ayuntamiento de Móstoles

AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES
SECRETARÍA GRAL. DEL PLENO
Expte. nº / recepción:
Sesión de 14 FEB. 2007
ACUERDO 6 / 16



-Dictamen de Comisión del Pleno-

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 17.12.07

Asunto: PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2007

La Comisión acordó por unanimidad aprobar la propuesta de informe anual correspondiente al año 2007 y elevar la misma al Pleno en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 205.1 del Reglamento Orgánico Municipal.

Móstoles, 20 de diciembre de 2.007.

EL SECRETARIO.





Ayuntamiento de Móstoles



**PROPUESTA DE INFORME ANUAL DE
RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2.007.**



Ayuntamiento de Móstoles

I. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento del artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local el Ayuntamiento de Móstoles previó en su Reglamento Orgánico, aprobado en sesión plenaria de 31 de marzo de 2005, la creación de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias estableciendo un amplio desarrollo reglamentario en el CAPÍTULO V del TÍTULO CUARTO relativo a los “ORGANOS MUNICIPALES”.

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, con especificación de las sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración municipal.

En cumplimiento del mencionado deber la Comisión elabora el presente informe relativo al año 2.007, siendo el tercer año que el informe anual se presenta ante el Pleno del Ayuntamiento, recogiendo las reclamaciones y sugerencias producidas desde el 1 de diciembre de 2006 a de 1 de octubre de 2007, en virtud del acuerdo adoptado en la sesión de la Comisión Especial de 23 de noviembre de 2006.

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, el presente informe adapta su estructura orgánica a lo dispuesto en virtud del Decreto 5898/07, sobre nombramiento y funciones de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías delegadas y Áreas de gestión que comprenden y señalamiento de las atribuciones del alcalde que se delegan, en su redacción dada por el Decreto nº 6187/07 (BOCM núm. 186 de 7/8/07).



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

En 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 año 2007, 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 en el año 2.007 es de 57. Distribuyéndose las mismas en 55 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:

Registro General	20.
Junta de Distrito Centro:	1.
Junta de Distrito Norte-Universidad:	5.
Junta de Distrito Sur-Este:	20.
Junta de Distrito Oeste:	9.
Junta de Distrito Coimbra-Guadarrama:	2.

– Distribución por Concejalías.

La presente distribución se realiza actualizando los datos presentados ante esta Comisión en la sesión de 27 de marzo de 2007, al objeto de adecuarla a la estructura orgánica adoptada en virtud del Decreto 5898/07, sobre nombramiento y funciones de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías delegadas y Áreas de gestión que comprenden y señalamiento de las atribuciones del alcalde que se delegan, en su redacción dada por el Decreto nº 6187/07 (BOCM núm. 186 de 7/8/07).



Dividiéndose las reclamaciones y sugerencias en las siguientes Concejalías:

Tenencia de Alcaldía de Economía y Administración Pública.	
Concejalía de Hacienda.	11
Concejalía de Economía.	2
Concejalía de Recursos Humanos.	14

Tenencia de Alcaldía de Servicios al Ciudadano.	
Concejalía de Presidencia.	2
Concejalía de Educación y Cultura.	7
Concejalía de Participación Ciudadana.	6
Concejalía de Seguridad.	1
Concejalía de Sanidad e Igualdad de Oportunidades.	-
Concejalía de Deportes.	1
Concejalía de Servicios Sociales.	1
Concejalía de Juventud	-

Tenencia de Alcaldía de Desarrollo de la Ciudad.	
Concejalía de Urbanismo.	-
Concejalía de Obras y Medio Ambiente.	3
Concejalía de Limpieza de la Ciudad.	3
Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.	6

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

De los datos obrantes en los Libros de reclamaciones y sugerencias y de la tramitación de las contestaciones realizadas, se desprende que de las 57 reclamaciones y sugerencias objeto de este informe, todas han sido contestadas por las dependencias administrativas. A su vez debe de considerarse como aceptable el plazo de contestación de las reclamaciones y sugerencias, si bien, el plazo de contestación ha aumentado debido al cambio de estructura orgánica producido tras la elecciones municipales.

No obstante, se destaca como en el informe anterior que las reclamaciones y sugerencias han sido contestadas con anterioridad a su presentación ante esta Comisión de Pleno.



III. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2007.

Realizado en los anteriores capítulos un estudio exhaustivo 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 otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o de los servicios públicos.

Las reclamaciones versan mayoritariamente sobre desatenciones en el funcionamiento de los servicios públicos y en el mantenimiento y mejora de infraestructuras públicas, y en especial en la exacción de tasas por la compulsión de documentos (reclamaciones realizadas casi exclusivamente en la Junta de Distrito Sur-Este, sin que exista especial mención en los datos obrantes en otras Oficinas de Información y Atención Ciudadana) y en el tiempo medio de atención al público en la Planta Baja de la Casa Consistorial en el periodo comprendido desde el 2 al 11 de julio de 2007.

III.2. Sugerencias.

Son sugerencias aquellas iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento e 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.

Las sugerencias realizadas en el año 2007 son las siguientes:

Libro 3 Hoja 8 - Se sugiere la creación de un banco de tiempo entre los vecinos del municipio en el que se realice un intercambio de actividades entre ellos



Ayuntamiento de Móstoles

Contestación- Se valorará su puesta en marcha.

Libro 4 Hoja 33 – Se sugiere la instalación de un punto limpio en el Polígono Regordoño.

Contestación- Se tendrá en cuenta la sugerencia, si bien su creación no está todavía prevista.



IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.007.

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.007, 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 a lo largo del año en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 24 de enero de 2007.
- Sesión ordinaria de 27 marzo de 2007.
- Sesión extraordinaria 12 de junio de 2007.¹
- Sesión constitutiva de 12 de diciembre de 2007.

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.

Debido a la celebración de elecciones locales el día 27 de mayo de 2007, se disolvió la Comisión con fecha 12/6/07 y se adoptaron los siguientes acuerdos dirigidos a su constitución:

- La creación de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias por el acuerdo 3/60 de la sesión de la Corporación Pleno de fecha 25 de junio de 2007.
- Se dio cuenta de la adscripción concreta de Concejales de cada Grupo político a la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias en el punto 1/62 de la sesión de la Corporación en Pleno de fecha 28 de junio de 2007.
- En cuanto a su composición se adoptó, a su vez por el Pleno Corporación el acuerdo 6/88 de la sesión de fecha 17 de septiembre de 2007 relativo a la adscripción al Grupo Mixto de D^a María Dolores Ruiz Choclán.

¹ Por causa del proceso electoral se acordó no celebrar las sesiones ordinarias previstas.



Ayuntamiento de Móstoles

- Decreto de Alcaldía sobre delegación de la presidencia efectiva de las Comisiones permanentes del Pleno a D^a M^a de las Mercedes Parrilla Martín.
- Sesión constitutiva de la Comisión especial de reclamaciones y sugerencias de fecha 12 de diciembre de 2007.

IV.3. 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.

Móstoles, 7 de diciembre de 2007.

El T.A.G. de Secretaría General.

Fdo. José Manuel Bande López.

