



**Ayuntamiento de Móstoles**



-Dictamen de Comisión del Pleno-

## **COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

*Fecha:* 28.01.09

*Asunto:* PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2008

**La Comisión acordó con mayoría de cuatro votos a favor (Grupo popular) y una abstención (Grupo socialista) DICTAMINAR FAVORABLEMENTE el Informe anual correspondiente al año 2008, debiendo dar cuenta al Pleno en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 205.1 del Reglamento Orgánico Municipal.**

Móstoles, 28 de enero de 2.009.

**EL SECRETARIO por sustitución.**

**Fdo Celestino Olivares Martín.**



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 103 de la Ley 7/1987 de 12 de mayo, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Organismos de Régimen Local, el Ayuntamiento de Cangas del Narcea ha previsto un procedimiento de atención a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en el ámbito de su competencia municipal.

Las funciones que para su cumplimiento se atribuyen a la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias de los ciudadanos en el Ayuntamiento de Cangas del Narcea, se describen en el artículo 103 del Reglamento Municipal propuesto a la Junta de Rector.

En el objeto de cumplir con estas funciones se crea una Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias de los ciudadanos, que tendrá como finalidad el estudio y tramitación de las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en el ámbito de las competencias municipales, así como el seguimiento de las acciones que se deriven de ellas.

**PROPUESTA DE INFORME ANUAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2.008.**

Por otro lado, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 103 del Reglamento Municipal propuesto a la Junta de Rector, se crea una Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias de los ciudadanos en el Ayuntamiento de Cangas del Narcea, que tendrá como finalidad el estudio y tramitación de las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en el ámbito de las competencias municipales, así como el seguimiento de las acciones que se deriven de ellas.

**COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**



## **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 ha previsto 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 2.008, siendo el cuarto año que el informe anual se presenta ante el Pleno del Ayuntamiento, recogiendo las reclamaciones y sugerencias producidas desde el 1 de octubre de 2007 a 31 de septiembre de 2008, en virtud del acuerdo adoptado en la sesión de la Comisión Especial de 23 de noviembre de 2006, manifestando que ésta presentación anual corresponde a 1 año natural .

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 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 46. Distribuyéndose las mismas en 42 reclamaciones y 4 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:

<b>Oficinas de Información y Atención al Ciudadano</b>	<b>Total.</b>
Registro General	13
Junta de Distrito 1 Centro	1
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	2
Junta de Distrito 3 Sur-Este	11
Junta de Distrito 4 Oeste	15
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	4

#### **- Distribución por Concejalías.**

La presente distribución se realiza con 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).

Las reclamaciones y sugerencias tramitadas han dado lugar a 47 contestaciones por las Concejalías o dependencias administrativas, debido a que la reclamación nº 44 del Libro Cuarto fue remitida para su contestación a dos Concejalías (Hacienda y Juventud) al contener más de un asunto.



## Ayuntamiento de Móstoles

Dividiéndose las reclamaciones y sugerencias en las siguientes Concejalías:

<b>Tenencia de Alcaldía de Economía y Administración Pública.</b>		
Concejalía de Hacienda.	9	1
Concejalía de Economía.	-	-
Concejalía de Recursos Humanos.	3	-

<b>Tenencia de Alcaldía de Servicios al Ciudadano.</b>		
Concejalía de Presidencia.	2	-
Concejalía de Educación y Cultura.	5	-
Concejalía de Participación Ciudadana.	-	-
Concejalía de Seguridad.	3	-
Concejalía de Sanidad e Igualdad de Oportunidades.	1	-
Concejalía de Deportes.	5	1
Concejalía de Servicios Sociales.	1	-
Concejalía de Juventud	3	-

<b>Tenencia de Alcaldía de Desarrollo de la Ciudad.</b>		
Concejalía de Urbanismo.	8	1
Concejalía de Obras y Medio Ambiente.	-	-
Concejalía de Limpieza de la Ciudad.	1	1
Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.	2	-

### 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 46 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 tramitadas, dado que las mismas han sido contestadas, salvo excepciones, en el plazo establecido reglamentariamente.

### **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 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.

#### **III.2. Sugerencias.**

Son sugerencias aquellas iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento y 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 este periodo de presentación anual son las siguientes:

Libro 3 Hoja 14 – Se sugiere el reconocimiento de deportistas de Móstoles por parte del Ayuntamiento.

Contestación- En sesión de fecha 18 de septiembre de 2008 el Concejal delegado de Deportes se comprometió a estudiar la propuesta y recabar los currículos de los deportistas más relevantes del municipio.

Libro 4 Hoja 45 – Sugerencia relativa al envío por parte del Ayuntamiento de nota informativa de los impuestos domiciliados.

Contestación- Esta sugerencia ya ha sido asumida por el Ayuntamiento en el punto 2º de la instrucción de 10 de abril de 2008.

Libro 5 Hoja 18 – Sugerencia de instalación de puntos limpios.



## Ayuntamiento de Móstoles

Contestación- Se informa de la puesta en marcha para el periodo 2008-09 de un proyecto que incorpora un nuevo punto limpio fijo y diferentes puntos limpios para móviles.

Libro 6 Hoja 57 – Se sugieren el estudio de accesos entre la Colonia Guadarrama y Parque Coimbra.

Contestación- Se comunica la inclusión de construcción de un puente de unión Coimbra-Guadarrama en la revisión del Plan General

#### **IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.008.**

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.008, 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 la reclamaciones y sugerencias presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 27 de febrero de 2008.
- Sesión ordinaria de 23 de abril de 2008.
- Sesión ordinaria de 9 de julio de 2008.
- Sesión ordinaria de 26 de noviembre de 2008.

##### **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.

La comisión ha solicitado aclaración sobre las siguientes reclamaciones, contestadas in voce en la sesión que se indica:

- En sesión de fecha 27/02/08:
  - o Reclamación nº 38 del Libro Cuarto.
  - o Reclamación nº 35 del Libro Cuarto.
  - o Reclamación nº 17 del Libro Quinto.
- En sesión de fecha 23/04/08:
  - o Reclamación nº 20 del Libro Quinto.
  - o Reclamación nº 23 del Libro Quinto.
- En sesión de fecha 09/07/08:
  - o Reclamación nº 44 del Libro Cuarto.
- En sesión de fecha 18/09/08:



## Ayuntamiento de Móstoles

- Reclamación nº 41 del Libro Primero.
  - Reclamación nº 43 del Libro Primero.
  - Reclamación nº 8 del Libro Segundo.
  - Reclamación nº 60 del Libro Sexto.
  - Reclamación nº 13 del Libro Tercero.
  - Reclamación nº 14 del Libro Tercero.
  - Reclamación nº 27 del Libro Quinto.
  - Reclamación nº 28 del Libro Quinto.
- En sesión de fecha 26/11/08.
- Reclamación nº 29 Libro Quinto.
  - Reclamación nº 46 Libro Primero.
  - Reclamación nº 47 Libro Primero.

### **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.

En Móstoles, 19 de enero de 2009.

**EI SECRETARIO GENERAL.**

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

Fdo. José Manuel Bande López.

