

PROCEDIMIENTO	PC009	Procedimiento de sugerencias y reclamaciones.	
Objeto	Presentación y tramitación de reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento de los servicios públicos municipales.		
normativa aplicable	Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles (arts 202 y ss)		
órgano gestor del expediente	Concejalía de Presidencia.		
plazo máximo de duración del procedimiento	El plazo de veinte días de contestación desde su recepción por la dependencia administrativa.		
efectos del silencio administrativo	No tiene sin perjuicio del artículo 211.3 ROM		
instructor del procedimiento	Responsable del Departamento de Registro y Estadística.		
trámites y requisitos exigidos	Nº	Denominación	
	1 2	Reclamación o sugerencia. Contestación por parte de las Concejalía afectadas	
[en su caso]: documentación necesaria a presentar por interesados	Documento		Ref. a trámite:
[en su caso]: modelos normalizados	Ref. modelos normalizados de solicitud:		
	Otros: Modelos de Libro de reclamaciones y sugerencias y de contestación (Instrucción 8/05 de la Secretaría General)		
órgano competente para resolver	Concejalía encargada de prestar el servicio público correspondiente.		

Observaciones: