

administración local

AYUNTAMIENTOS

CIUDAD REAL

ANUNCIO

Aprobación definitiva del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Habiéndose aprobado inicialmente por el Pleno de este Ayuntamiento, en sesión ordinaria celebrada el día 28 de mayo de 2009, el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, tras su aprobación inicial en el Boletín Oficial de la Provincia número 79, de 3 de julio de 2009, y su exposición al público en la Oficialía Mayor de este Ayuntamiento, se entiende definitivamente adoptado el acuerdo.

En consecuencia, procede dar publicidad al texto íntegro del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, del siguiente tenor literal:

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.

El presente Reglamento, que tiene carácter de Orgánico, tiene por objeto regular, al amparo de lo establecido en el artículo 132 de la Ley Reguladora de Bases del Régimen Local, el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Ciudad Real, creada para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración Municipal.

Artículo 2.

Los términos «sugerencia» y «reclamación» a efectos del presente Reglamento, tendrán el siguiente significado:

- Una sugerencia es la comunicación de una idea o propuesta para la mejora de los servicios de competencia municipal.
- Una reclamación es la comunicación de una queja o deficiencia producida en el ámbito competencial de los servicios municipales.

TÍTULO II. COMPOSICIÓN.

Artículo 3.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos municipales, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el Pleno.

2. El número de miembros y la distribución de estos entre los distintos grupos serán establecidos por el Pleno del Ayuntamiento.

3. La Presidencia de la Comisión corresponde al Alcalde o Concejales en quien delegue. El Secretario de la Comisión será el Secretario General del Pleno o el funcionario en quien delegue.

TÍTULO III. FINES DE LA COMISIÓN.

Artículo 4.

Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la defensa de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal, así como supervisar las actuaciones de ésta, proponiendo acciones de mejora e informar sobre las sugerencias y reclamaciones que de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento los ciudadanos le dirijan, todo ello con la finalidad de promover la calidad de los servicios municipales.

Artículo 5.

1. Se reconoce a la Comisión la potestad para ordenar y hacer cumplir a través de su Presidente las comprobaciones sobre el funcionamiento de los servicios y las distintas unidades administrativas, así como requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente por cualquier título a la Administración Municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto a tratar.

2. En el ejercicio de sus funciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.



3. Todos los Órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

TÍTULO IV. MEDIOS Y PROCEDIMIENTOS.

Artículo 6.

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y reclamaciones que versen sobre materias de competencia municipal y el funcionamiento de los servicios municipales, en cualquiera de las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Ciudad Real. También podrán hacerlo por correo postal y por los medios telemáticos habilitados a tal efecto.

2. Para facilitar este derecho, el Ayuntamiento facilitará un modelo-instancia de reclamación y sugerencia que se pondrá a disposición de los ciudadanos en distintos Centros municipales, en la Oficina de Información, y será incorporado a la página web del Ayuntamiento.

3. Todas las sugerencias y reclamaciones que se formulen por escrito o por los medios telemáticos habilitados al efecto, deberán ser registradas por la unidad encargada de su gestión.

4. Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, domicilio y D.N.I. o equivalente.

- Medio de contestación deseado, junto con los datos necesarios para que se produzca dicha respuesta: Dirección postal o correo electrónico.

- Contenido de la sugerencia o reclamación, especificando los datos necesarios para la adecuada identificación, localización o producción del suceso, hecho, agentes o servicio sobre el que trata.

Artículo 7.

Se creará una Oficina Administrativa y de Gestión, dependiente de la Concejalía de Barrios y Pedanías (responsable en asuntos de Participación Ciudadana), encargada del registro y la tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como de los expedientes y documentos propios de la Comisión.

TÍTULO V. TRAMITACIÓN ORDINARIA.

Artículo 8.

1. Toda sugerencia o reclamación presentada motivará la apertura de un expediente informativo en el que se incluirán las actuaciones y documentos relacionados con la misma.

2. La Oficina Administrativa y de Gestión examinará la sugerencia o reclamación en el plazo de diez días contados desde su entrada en el registro propio de la oficina. Una vez examinada, podrá requerir al interesado para que en diez días proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca, o la admitirá a trámite.

3. Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal tendrán carácter reservado y copia de la misma se remitirá directamente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dando también la Oficina trámite de audiencia a la persona aludida, y remitiendo después todo lo actuado, incluyendo las eventuales alegaciones del trámite de audiencia, a la Comisión. En estos casos, la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.

4. No se admitirán a trámite las sugerencias o reclamaciones anónimas o en las que se advierta manifiestamente mala fe, carencia de fundamento o falta de concreción en la presentación, así como aquellas otras cuyo contenido exceda de la competencia municipal.

5. Si la reclamación o sugerencia no fuese admitida a trámite, se le comunicará al solicitante mediante escrito razonado, informándole, si fuese posible, de las vías más oportunas para hacer valer sus pretensiones.

Artículo 9.

1. Admitida a trámite la sugerencia o reclamación, la Oficina Administrativa y de Gestión remitirá una copia de la misma al servicio municipal correspondiente por razón de la materia, donde se estudiará la reclamación o sugerencia, emitiendo informe al respecto en el plazo de diez días, y remitiéndolo a la Oficina Administrativa y de Gestión.

2. La Oficina informará a la persona que presentó la sugerencia o reclamación mediante la remisión de los informes emitidos por los servicios municipales.



3. La persona que hubiera presentado su reclamación podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la Oficina Administrativa y de Gestión, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto, el funcionario responsable de la Oficina archivará el expediente, informando a la Comisión y al servicio afectado. No obstante, el Ayuntamiento podrá continuar de oficio las reclamaciones que considere pertinentes.

TÍTULO VI. TRAMITACIÓN ANTE LA COMISIÓN.

Artículo 10.

1. La Oficina Administrativa y de Gestión remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones listado trimestral de reclamaciones y sugerencias, con indicación de:

- a. Extracto de la reclamación o sugerencia.
- b. Servicio afectado.
- c. Trámites realizados.
- d. Solución adoptada, o propuesta del Servicio si la hubiere.

2. La Presidencia de la Comisión podrá requerir información complementaria que precise respecto de los asuntos tratados. Dicho requerimiento de información deberá adoptarse por acuerdo alcanzado por mayoría simple de los miembros de la misma.

3. La Presidencia de la Comisión podrá solicitar la presencia de los responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación, para tener un conocimiento más directo del asunto. Éstos estarán obligados a asistir y prestar su colaboración.

Artículo 11.

Las conclusiones a que llegue la Comisión revestirán la forma de informe no vinculante. Dichas conclusiones o informes se adoptarán por acuerdo mayoritario, y podrán contener advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas que redunden en una mayor eficacia de los servicios, las cuales se dirigirán al órgano o servicio que la Comisión considere oportuno.

Artículo 12.

1. La persona que haya presentado una reclamación o sugerencia cuya resolución no considere satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrán dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2. La Comisión estudiará las quejas procedentes e informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma. Para ello podrá requerir información complementaria a la queja presentada, así como, por acuerdo de la mayoría simple de sus miembros, la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la queja.

3. La resolución a la cual llegue la Comisión será remitida al órgano municipal con atribución suficiente por razón de la materia, así como a la Oficina Administrativa y de Gestión quien a su vez notificará a la persona que notificó la queja.

Artículo 13.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones emitirá, dentro del primer trimestre del año, un informe anual en el cual dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos a la atención al ciudadano. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

2. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

3. Del informe anual, una vez aprobado por la Comisión, se dará cuenta al Pleno.

Disposición adicional.

En lo no previsto en este Reglamento se estará a lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Disposiciones finales.

1. Para la entrada en vigor del presente Reglamento se deberá contar previamente con los medios materiales y personales necesarios para hacer efectivas las previsiones contempladas en el mismo.

2. Los modelos-instancia de sugerencias y reclamaciones estarán a disposición de los ciudadanos en el plazo de quince días a contar desde la entrada en vigor del presente Reglamento.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan al presente Reglamento.

Ciudad Real, 22 de septiembre de 2009. -El Alcalde accidental, Juan Caballero de la Calle.

Número 6.268