

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

32

CERCEDILLA

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

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

El Pleno Corporativo en sesión ordinaria celebrada con fecha 06/04/2017, aprobó inicialmente el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones; acuerdo que ha quedado elevado a definitivo, al no haber sido presentada ninguna reclamación durante el período de exposición pública, por lo que se procede a la publicación íntegra del texto:

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*—Con el presente Reglamento se constituye la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones como órgano necesario de Cercedilla para la “defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración”.

Art. 2. *Objetivos y funciones.*—1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tiene como objetivo fundamental la defensa de los derechos de los vecinos en cuanto a la mejora de los servicios municipales y la subsanación de las deficiencias.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desarrollará las siguientes funciones:

- a) Recabar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones recibidas, por retrasos, desatenciones, deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales, tanto del propio Ayuntamiento, como si los hubiera, de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y, posteriormente, formular las advertencias, propuestas de resolución no vinculantes, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para adoptar la medida que fuera pertinente.
- b) Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de quejas o reclamaciones y sugerencias en relación con un mismo ámbito de actuación administrativo, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios, con el objeto de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes, así como la formulación de propuestas, no vinculantes, para la mejora de la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, y cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de Cercedilla.

Art. 3. *Definiciones.*—A los efectos de este Reglamento se entenderá.

- a) Sugerencias: manifestaciones o declaraciones de un ciudadano en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta el Ayuntamiento o sus Patronatos, o alguno de sus procesos, o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto y/o no ofrecido.
- b) Reclamaciones o Quejas: son la exposición de una incidencia durante la prestación de un servicio por parte del Ayuntamiento o sus Patronatos que produce en la persona que reclama una percepción de ineficacia o de actuación inadecuada y requiere de una actuación y explicación.

No se incluyen en este concepto:

1. Las sugerencias o reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean competencia municipal.
2. Las solicitudes en las que el interesado pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.
3. Los recursos administrativos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.
4. Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre.
5. Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
6. Las incidencias, partes, informes, actas, etc. Efectuadas por los propios servicios municipales.
7. Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.
8. Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución en tanto no recaiga resolución expresa o presunta, tengan por objeto la revisión de un acto municipal.
9. Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

Capítulo II

Organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE)

Art. 4. *Composición y nombramiento de los miembros de la Comisión.*—1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el mismo, en el mismo número y distribución que las Comisiones Informativas que haya acordado el Pleno del Ayuntamiento, correspondiendo su designación a los Portavoces de los grupos.

2. La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde/sa, o Concejal en quien delegue.

3. Podrá designarse Vicepresidente por la propia Comisión, para sustituir al Presidente en caso de ausencia, enfermedad o impedimento para el desempeño de sus funciones.

4. El Secretario será el del Ayuntamiento o funcionario en quien delegue.

5. Podrán participar en las reuniones de la Comisión, con voz y sin voto, empleados públicos del Ayuntamiento o de otras Administraciones Públicas y otras personas cualificadas, para asesorar a la Comisión en el desarrollo de sus funciones, previa invitación de la Presidencia de la Comisión.

Art. 5. *Funcionamiento de la Comisión.*—1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá, con carácter ordinario, cada trimestre, en la fecha que determine su Presidente. De dichas reuniones se elaborará el correspondiente informe. También se reunirá, con carácter extraordinario cuando lo disponga su Presidente o lo soliciten, al menos, una cuarta parte de sus miembros.

2. Su funcionamiento y en general cualquier otra cuestión no expresamente prevista por este Reglamento se regirá por las normas aplicables a las Comisiones Informativas municipales.

3. A la Comisión podrán asistir los/as empleados/as responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación, cuando así se disponga por su Presidente.

Las sugerencias y/o reclamaciones

Art. 6. *Presentación de Sugerencias o Reclamaciones.*—1. La presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias se rige por lo dispuesto en los artículos 10, 11 y 12 del Reglamento municipal de participación ciudadana y demás acuerdos o resoluciones dictados para su aplicación.

2. Las quejas, reclamaciones y sugerencias, no requerirán acreditar la condición de interesado/a.

3. Interesados/as: A efectos del presente Reglamento se consideran interesados.
 - a) Quienes presenten las sugerencias y/o reclamaciones por ser titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
 - b) Los que, sin haber presentado sugerencia y/o reclamación tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión o propuesta que adopte la Comisión.
 - c) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído decisión o propuesta. Igualmente, las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca.

Cuando la condición de interesado derivase de alguna relación jurídica transmisible, el derecho-habiente sucederá en tal condición cualquiera que sea el estado del procedimiento.

En relación con lo expuesto, y a efectos del presente Reglamento, podrán formular sugerencias y/o reclamaciones las siguientes personas físicas o jurídicas:

- A. Personas físicas:
 1. Los habitantes del término municipal que se encuentren empadronados en el municipio.
 2. Los que no estando empadronados tengan establecidas una o varias relaciones tributarias periódicas con el Ayuntamiento.
- B. Personas jurídicas:
 1. Las Entidades que tengan establecimiento permanente en el Municipio.

A estos efectos las sugerencias o reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud o demanda de ningún derecho individual ni de recurso administrativo ni su presentación o interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Así mismo no condiciona el ejercicio de las restantes acciones o derechos que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesados.

Teniendo las sugerencias o reclamaciones consideración de propuestas o iniciativas destinadas a promover la mejora de los servicios públicos municipales las decisiones adoptadas por el organismo competente no tiene la condición de acto administrativo, por ello no podrán ser objeto de recurso administrativo o contencioso administrativo en cuanto al fondo.

Art. 7. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.—

1. El Ayuntamiento de Cercedilla, de acuerdo con su régimen organizativo, adscribirá una unidad administrativa que, coordinada por el/la Jefe/a de Servicio correspondiente, prestará apoyo técnico y administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en el desempeño de las funciones que tenga encomendadas.

Esta Unidad Administrativa tendrá como funciones:

- a) Las de comunicación, por orden de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a través de su Presidente/a, con todos los Órganos de Gobierno y Administración Municipal, en la tramitación de los asuntos de la competencia de la Comisión, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.
- b) La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales que le recomienden la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. A dichos fines, y, cuando la especial dificultad técnica así lo requiera, con la conformidad de la Comisión podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto de estudio.

2. La Unidad Administrativa Responsable remitirá a la Secretaría de la Comisión, mensualmente o inmediatamente, con propuesta de dictamen, las sugerencias y/o reclamaciones que se hayan ultimado o tramitado así como una estadística mensual de todas las presentadas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada.

3. Con independencia de lo anterior, el/la ciudadano/a que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que deberá resolver en el plazo máximo de un mes, incluyendo, en su caso, las medidas a adoptar y la remisión al órgano municipal competente.

4. Durante la instrucción del procedimiento anterior, de carácter reservado, si se observasen indicios de infracciones disciplinarias o la producción de conductas delictivas, se comunicará al órgano competente o al Ministerio Fiscal.

Art. 8. *Informes.*—1. La Comisión, trimestralmente elaborará el correspondiente informe en el que se dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

2. 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 del/la ciudadano/a. No obstante, también podrán realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

3. En sus informes nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

4. Los informes serán expuesto por el/la Presidente/a de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su posición.

5. La Comisión elaborará una Memoria Anual con el contenido de los informes trimestrales. Dicha Memoria se hará pública anualmente por el Ayuntamiento en la forma que se determine.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

El formato normalizado de las quejas, sugerencias y reclamaciones, previa validación por la Comisión, deberá contener al dorso del mismo, el proceso de tramitación de la sugerencia o reclamación y deberá estar a disposición de los/as ciudadanos/as en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado completamente su texto en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

En Cercedilla, a 25 de enero de 2018.—El alcalde-presidente, Luis Miguel Peña Fernández.

(03/2.971/18)

