



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Comisión Especial de
Sugerencias y Reclamaciones

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

APROBACIÓN:	Texto definitivo aprobado por el Pleno de 25 de noviembre de 2021
PUBLICACIÓN:	BOP: nº 239, de 17 de diciembre de 2021

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

TÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES.

- Artículo 1.- Objeto.
- Artículo 2.- Ámbito de aplicación.
- Artículo 3.- Definiciones.
- Artículo 4.- Materias excluidas.
- Artículo 5.- Identificación de las personas interesadas.

TÍTULO PRIMERO: COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Capítulo I.- Composición.

- Artículo 6.- Miembros.
- Artículo 7.- Presidencia.
- Artículo 8.- Secretaría.

Capítulo II.- Competencias y funciones de la Comisión.

- Artículo 9.- Competencias.
- Artículo 10.- Funciones.

Capítulo III.- Régimen de sesiones.

- Artículo 11.- Funcionamiento de la Comisión.

TÍTULO SEGUNDO: UNIDADES DE APOYO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO. TRAMITACIÓN.

Capítulo I.- Disposiciones Generales.

- Artículo 12.- Competencias en relación con las iniciativas ciudadanas.
- Artículo 13.- Ubicación.

Capítulo II.- La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 14.- Funciones.

Sección 1ª.- Tramitación ordinaria de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Artículo 15.- Contenido de las solicitudes.

Artículo 16.- Lugar y plazo de presentación.

Artículo 17.- Inadmisión a trámite.

Artículo 18.- Subsanación y mejora de las solicitudes.

Artículo 19.- Acumulación de procedimientos.

Artículo 20.- Expediente administrativo.

Artículo 21.- Instrucción y resolución de reclamaciones y sugerencias.

Artículo 22.- Instrucción y resolución de reclamaciones que afecten al comportamiento del personal municipal.

Artículo 23.- Instrucción y resolución de felicitaciones.

Artículo 24.- Práctica de las notificaciones.

Artículo 25.- Desistimiento.

Sección 2ª.- Tramitación extraordinaria de reclamaciones en queja.

Artículo 26.- Clases.

Artículo 27.- Competencia.

Sección 3ª.- Efectos de las respuestas a las sugerencias, reclamaciones y reclamaciones en queja.

Artículo 28.- Adquisición de la condición de persona interesada.

Artículo 29.- Interposición de recurso.

Artículo 30.- Interrupción y suspensión de plazos.

Capítulo III.- La Oficina de Relaciones con las Personas Usuarias.

Artículo 31.- Funciones.

Artículo 32.- Contenido de los avisos de incidencias.

Artículo 33.- Lugar de presentación.

Artículo 34.- Tramitación.

TÍTULO TERCERO: COLABORACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

Artículo 35.- Órgano responsable de la respuesta.

Artículo 36.- Del deber de colaboración de los órganos de gobierno y administración municipal.

Artículo 37.- Transparencia y mejora continua.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se contempla en el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su redacción dada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, constituyendo una novedad relevante en el ámbito organizativo municipal. Es un órgano de necesaria creación por el Pleno en los municipios pertenecientes al régimen de gran población, para la defensa de los derechos de la vecindad ante la Administración municipal.

También en el artículo 29 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana se refiere a ella como órgano encargado de supervisar la actividad de la administración municipal, de conformidad con lo establecido en la legislación básica estatal.

Asimismo se refiere a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el artículo 164 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Alicante, cuyo funcionamiento ha de regularse en un reglamento orgánico, que ha de ser aprobado por el Pleno.

El Ayuntamiento de Alicante la creó y reguló mediante el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante n.º 197, de 30 de agosto de 2005. Reglamento que éste deroga y sustituye,

II

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se define como una institución con autoridad, pero no con potestad administrativa, encargada de defender los derechos de la ciudadanía, supervisando el funcionamiento de la Administración y proponiendo acciones de mejora. Estará formada por representantes de todos los Grupos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

La Comisión debe dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas.

Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

III

Las quejas son expresiones de insatisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales. No deben tratarse como algo negativo, pues son un medio de escuchar su voz, y nos indican que hay un servicio o una gestión que no cumple con sus necesidades y expectativas, dándonos la oportunidad de corregirlo y mejorar. De esta forma, las reclamaciones se convierten en poderosas herramientas de mejora que, si son gestionadas adecuadamente, pueden aportar grandes beneficios a la actividad del Ayuntamiento.

Uno de los pilares fundamentales en un sistema de gestión de la calidad es la satisfacción de la clientela, entendida como su percepción del grado en el que se han cumplido sus expectativas. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones observar el adecuado cumplimiento del Plan de Calidad Municipal, aprobado por la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 22 de noviembre de 2016.

IV

El Reglamento distingue entre avisos de incidencias, reclamaciones, reclamaciones en queja, sugerencias y felicitaciones, y regula el procedimiento de tramitación para cada una de

ellas. Salvo las primeras, el resto requieren la identificación de las personas interesadas, y cuando esto no ocurra podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

Para su gestión, la Comisión Especial cuenta con dos Unidades de apoyo técnico y administrativo: la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y la Oficina de Relaciones con las Personas Usuarias.

V

La regulación que se contiene en esta norma se ajusta a los principios contemplados en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, de acuerdo con los principios de necesidad y eficacia, se justifica esta norma en la necesidad de establecer una regulación adecuada de la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones. Se cumple el principio de proporcionalidad y la regulación se limita al mínimo imprescindible. Finalmente, en aplicación del principio de eficiencia, se limitan las cargas administrativas a las imprescindibles para la consecución de los fines descritos.

TITULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

El presente Reglamento orgánico tiene por objeto la regulación del funcionamiento de la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones. Así mismo contiene la regulación de las reclamaciones o sugerencias ciudadanas en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Alicante, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que presta, estableciéndose los sistemas de recepción, tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones queda definida como un órgano encargado de defender los derechos de la ciudadanía, supervisando el funcionamiento de la Administración y proponiendo acciones de mejora.
2. El presente Reglamento será de aplicación directa a la actividad del conjunto de Órganos y Unidades de la Administración del Ayuntamiento de Alicante y de sus Organismos Autónomos.
3. Serán admitidos los avisos de incidencia, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios públicos municipales así como con los servicios prestados por empresas públicas o privadas con las que el Ayuntamiento de Alicante haya contratado dicha prestación.

Artículo 3.- Definiciones.

A efectos del presente Reglamento:

1. Se entenderá por “aviso de incidencia” la advertencia formulada por las ciudadanas y los ciudadanos sobre el acontecimiento puntual de un suceso en relación con la prestación de un servicio o durante el desarrollo de una actividad, del cual se informa para su subsanación.

2. Se entenderá por “reclamación” la denuncia presentada formalmente respecto a un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales (defectos de funcionamiento u organización, trato inadecuado, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación) o el incumplimiento de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento en sus cartas de servicios, y que tenga por objeto su corrección.

Las reclamaciones no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer quienes se consideren personas interesadas en el mismo.

3. Se entenderá por “reclamación en queja” la denuncia reiterada de una reclamación previamente presentada, ante la cual no se ha obtenido contestación en el plazo de treinta días hábiles, por no haberse emitido informe – respuesta de la unidad administrativa afectada, o bien por disconformidad con la recibida. En ambos casos, la reclamación se elevará a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para su resolución directa, en el primero de ellos de oficio por la Oficina tramitadora de la reclamación inicial.

La Comisión estudiará las reclamaciones en queja y adoptará las medidas correspondientes, comunicándose a la persona interesada los acuerdos adoptados, por la Secretaria o el Secretario de la Comisión.

4. Se entenderá por “sugerencia” la propuesta presentada, en cualquier ámbito, con el fin de promover la calidad de los servicios municipales, aportando iniciativas que conduzcan a su mejora.
5. Se entenderá por “felicitación” el reconocimiento expreso del buen funcionamiento de un servicio o actitud de un empleado municipal.

Artículo 4.- Materias excluidas.

No se incluirán en ninguno de los conceptos del artículo 3:

1. Los avisos de incidencias, las sugerencias o reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean competencia municipal. Dicha circunstancia será comunicada a la persona interesada así como, en caso de conocerse, la instancia a la que se debe dirigir.
2. Las peticiones que, en el marco de las distintas opciones políticas que puedan ejercerse, pretendan reformas en el sistema de funcionamiento o gestión de servicios públicos de contenido distinto al establecido.
3. Las solicitudes en las que se pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.
4. Las actuaciones en la tramitación de procedimientos administrativos, incluidos los recursos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.
5. Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de Noviembre.

6. Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente, salvo en el caso de los avisos de incidencias.
7. Las incidencias, partes, informes, actas, etc. efectuadas por los propios servicios municipales.
8. Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.
9. Las solicitudes de información.
10. Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
11. Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.
12. Los conflictos entre particulares, los relativos a comunidades de propietarios, ofrecimiento de servicios y reclamaciones de consumo no serán atendidos por esta vía, al no tratarse de desatenciones o tardanzas de los servicios municipales. Se comunicará tal circunstancia y, en caso de conocerse, la instancia a la que se debe dirigir.

Artículo 5.- Identificación de las personas interesadas.

1. La ciudadanía tiene derecho a presentar avisos de incidencia, reclamaciones, reclamaciones en queja, sugerencias o felicitaciones, en relación con el funcionamiento de los servicios municipales, el personal que los atiende y los compromisos adquiridos en las cartas de servicios, así como a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los mismos.

Podrá ejercer este derecho toda persona natural o jurídica, con capacidad de obrar conforme a Derecho, usuaria de los servicios municipales, sin limitación por razón de residencia.

2. Los avisos de incidencias pueden ser anónimos.
3. Las reclamaciones, reclamaciones en queja por disconformidad con la respuesta obtenida, sugerencias y felicitaciones requerirán la identificación y firma de la persona interesada.
4. Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones anónimas no se tramitarán administrativamente ni surtirán efectos de cara a su contestación, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

TÍTULO PRIMERO: COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Capítulo I.- Composición.

Artículo 6.- Miembros.

Para la defensa de los derechos de la ciudadanía, el Pleno del Ayuntamiento de Alicante crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, integrada por concejales y concejales de todos los Grupos políticos presentes en el mismo.

Estará formada por dos representantes de cada Grupo que integre el Pleno, ponderándose el voto proporcionalmente al número de concejales o concejales que tengan en el mismo.

Artículo 7.- Presidencia.

La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde o Alcaldesa, que podrá delegar en una concejala o concejal.

En nombre de la Comisión, le corresponde instruir y resolver las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en su tramitación ordinaria, para lo cual contará con el apoyo técnico y administrativo de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 8.- Secretaría.

Será Secretario o Secretaria de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario o Secretaria General del Pleno, quien podrá delegar.

Capítulo II.- Competencias y funciones de la Comisión

Artículo 9.- Competencias.

1. La Comisión tendrá como objeto la defensa de los derechos de las vecinas y los vecinos ante la Administración Municipal, supervisar la actuación de ésta, proponer acciones de mejora e informar las quejas que, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, la ciudadanía le dirija.
2. Quedan excluidas del ámbito competencial de la Comisión:
 - a) Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial, se encuentren en tramitación administrativa a falta de resolución expresa o presunta, o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.
 - b) Las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos ajenos al ámbito de competencias del municipio así como los litigios entre particulares.

Artículo 10.- Funciones.

Son funciones de la Comisión:

1. Resolver las reclamaciones en queja.
2. Ser informada por su Presidente o Presidenta, cada tres meses, de:
 - a) Los avisos de incidencias tramitados por la Oficina de Relaciones con las Personas Usuarias.
 - b) Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones tramitadas ordinariamente.
 - c) Las solicitudes no admitidas a trámite y el motivo de tal inadmisión.
3. Controlar el correcto funcionamiento de las unidades administrativas y servicios municipales. La Comisión podrá encomendar a su Presidente o Presidenta la

realización de inspecciones, a partir de las cuales se acuerde proponer medidas correctoras. Del informe con sus resultados se dará traslado a los miembros de la Comisión en los 10 días siguientes a su entrega. La Comisión podrá requerir también la comparecencia de cualquier persona perteneciente al colectivo de la Administración Municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto.

4. Controlar el grado de cumplimiento del Plan de Calidad Municipal, proponiendo, en su caso, acciones de mejora.
5. La elaboración de un informe anual, del que se dará cuenta al Pleno, en el que se harán constar el número y clase de las sugerencias y reclamaciones presentadas, las aceptadas y rechazadas, las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, y las recomendaciones que procedan. La exposición se realizará por el Presidente o la Presidenta de la Comisión, pudiendo intervenir todos los Grupos Políticos para fijar su posición.
6. Garantizar la publicación en la web municipal de los datos o información estadística sobre los avisos de incidencias, sugerencias, reclamaciones, reclamaciones en queja y felicitaciones ciudadanas.
7. En el ejercicio de sus competencias, la Comisión podrá aprobar y difundir las recomendaciones que estime pertinentes, si bien no podrá anular resoluciones o actos administrativos.

Capítulo III.- Régimen de sesiones

Artículo 11.- Funcionamiento de la Comisión.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesión ordinaria cada tres meses, en los días y horas que establezca la Presidenta o el Presidente, que podrá convocar asimismo sesiones extraordinarias y extraordinarias urgentes.
2. Las sesiones extraordinarias y urgentes podrán ser solicitadas por, al menos, la cuarta parte de los miembros de la Comisión y en ellas no podrán tratarse otros asuntos que los que figuren en el Orden del Día que propongan quienes la solicitan.
3. La convocatoria se realizará con una antelación mínima de cuatro días hábiles, salvo en el caso de las sesiones extraordinarias urgentes en cuyo caso únicamente deberá respetarse el mínimo plazo necesario para convocar a los miembros de la Comisión.
4. La válida celebración de las sesiones requiere la presencia de un tercio de los componentes de la Comisión, ya sean titulares o suplentes.
5. Como norma general, las sesiones no serán públicas, sin perjuicio de la posibilidad de que comparezcan ante la misma autoridades, personal funcionario o empleados públicos relacionados con los asuntos que en ellas se traten, para que informen al respecto.
6. La Presidenta o el Presidente dirige y ordena, a su prudente arbitrio, las exposiciones y debates de la Comisión.

Cuando sea preciso establecer un turno de palabra, habrá un primero de cuatro minutos como máximo, y, en su caso, un segundo de hasta dos minutos, de los

Grupos que deseen intervenir, siguiendo el orden de menor a mayor en cuanto al número de sus miembros en el Pleno.

7. Las propuestas de acuerdo se aprobarán siempre por mayoría simple de los miembros presentes, decidiendo los empates el voto de calidad del Presidente o Presidenta.
8. De cada sesión la Secretaria o el Secretario extenderá acta en la que constará:
 - a) Fecha y hora de comienzo y finalización de la sesión.
 - b) Carácter ordinario, extraordinario o urgente de la sesión.
 - c) Identidad de los miembros de la comisión asistentes y ausentes.
 - d) Identidad de las personas que comparezcan ante la Comisión.
 - e) Asuntos que se dictaminen.
 - f) Opiniones sintetizadas de los miembros de la Corporación que hubiesen intervenido en las deliberaciones e incidencias de éstas.
 - g) El resultado de las votaciones. Quienes disientan del dictamen aprobado podrán pedir que conste su voto en contra o formular un voto particular.
 - h) Parte dispositiva de los acuerdos tomados.
9. En caso de que, una vez convocada, la Comisión no llegara a celebrarse sesión por cualquier motivo, el Secretario o la Secretaria suplirá el acta con una diligencia, autorizada con su firma, en la que consignará la causa y nombre de quienes hayan concurrido y de los que hubieran excusado su asistencia.
10. Los acuerdos que se adopten revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán una propuesta concreta y medidas a adoptar, remitiéndose al órgano municipal competente.

TÍTULO SEGUNDO: TRAMITACIÓN EN LAS OFICINAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y DE RELACIONES CON LAS PERSONAS USUARIAS.

Capítulo I.- Disposiciones Generales

Artículo 12.- Competencias en relación con las iniciativas ciudadanas.

1. Corresponde a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones ciudadanas, y trasladar a la Comisión las reclamaciones en queja para su resolución.
2. Corresponde a la Oficina de Relaciones con la Personas Usuarias tramitar los avisos de incidencias de la ciudadanía.
3. Las propuestas que no se refieran al funcionamiento de los servicios municipales ya existentes, sino a la creación de otros nuevos o a inversiones (equipamientos e infraestructuras), y que, por tanto, tengan un contenido económico, se trasladarán al Servicio de Participación Ciudadana para, en su caso, toma en consideración en el proceso de Presupuestos Participativos.

Artículo 13.- Ubicación.

Las Oficinas de Sugerencias y Reclamaciones y de Relaciones con las Personas Usuarias se ubicarán en un lugar visible y accesible, tanto para la ciudadanía como para el personal municipal, estableciéndose alguna señal que la identifique y sea perfectamente comprensible.

Las Oficinas del Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC) facilitarán información sobre el trámite para presentar incidencias, quejas, sugerencias, reclamaciones en queja y felicitaciones, y las recepcionarán para su tramitación por las oficinas que han de resolverlas.

Capítulo II.- La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 14.- Funciones.

La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones realizará las siguientes funciones:

1. Normalizar los modelos de solicitud.
2. Tramitar las sugerencias, reclamaciones, reclamaciones en queja por disconformidad con la respuesta y felicitaciones para su tramitación, y elevar a la Comisión las reclamaciones en queja para su resolución.
3. Informar a las personas interesadas sobre el estado de tramitación de sus solicitudes.
4. Elaborar los informes y estudios particulares o generales que le encomiende la Comisión, entre los que figurarán:
 - a) El trimestral sobre las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones tramitadas ordinariamente.
 - b) Los relativos a las reclamaciones en queja.
 - c) El que facilite a la Comisión la redacción del informe anual del que ha de dar cuenta al Pleno.

Cuando la dificultad técnica lo requiera, siempre con la conformidad del Presidente o de la Presidenta de la Comisión, podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.

5. Custodiar los expedientes que se tramiten y facilitar el derecho de acceso a los miembros de la Comisión. Este derecho lleva implícito el deber de preservar la confidencialidad de la información obtenida, especialmente cuando pueda afectar a derechos y libertades constitucionales de las ciudadanas y los ciudadanos. La confidencialidad obliga también a evitar la reproducción, en cualquier soporte, de la documentación que pueda serles facilitada para su conocimiento.

Sección 1ª.- Tramitación ordinaria de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Artículo 15.- Contenido de las solicitudes.

1. Las solicitudes, que contarán con un modelo normalizado, deberán contener, como mínimo:
 - a) Nombre y apellidos de la persona interesada y, en su caso, de quien le represente.
 - b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar en que desea que se practique la notificación.
 - c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
 - d) Lugar y fecha.
 - e) Firma de la persona solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
 - f) Código de identificación de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.
2. Podrá emplearse cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana. El procedimiento se tramitará en la elegida en la solicitud.
3. Las solicitudes podrán acompañarse de cuantos documentos y medios de prueba se estimen pertinentes.
4. En todos los edificios municipales que atiendan al público se anunciará que existen formularios de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones disponibles y se informará de su forma y lugar de presentación.
5. Las Oficinas del Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC) realizarán las funciones de asistencia en materia de registros prevista en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 16.- Lugar y plazo de presentación.

1. Las personas físicas podrán presentar sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en las Oficinas del Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC), a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alicante, o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 16.4 de la referida Ley, deberán presentarse a través de la Sede Electrónica.

2. Las Oficinas del SAIC realizarán las funciones de asistencia en materia de registros prevista en el artículo 12 la citada Ley.
3. La solicitud deberán presentarse en el plazo máximo de tres meses contados a

partir del momento en que se tuviese conocimiento de los hechos objeto de la reclamación, sugerencia o felicitación.

Artículo 17.- Inadmisión a trámite.

No se admitirán a trámite las solicitudes en los siguientes supuestos:

- a) Cuando no se aprecie la existencia de un interés legítimo.
- b) Cuando se trate de solicitudes anónimas.
- c) Cuando se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, que puedan generar perturbaciones o paralización de la actividad administrativa.
- d) Cuando carezcan manifiestamente de fundamentación.
- e) Cuando se trate de materias ajenas al ámbito competencial municipal, que versen sobre el control político a los órganos municipales, que hagan relación a litigios entre particulares o conste la existencia de procedimiento judicial en curso.

Artículo 18.- Subsanción y mejora de las solicitudes.

1. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos señalados en el artículo 16, se requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución.
2. Se podrá recabar a quien sea solicitante la modificación o mejora voluntarias de los términos de su solicitud, de lo que se levantará acta sucinta, que se incorporará al procedimiento.

Artículo 19.- Acumulación de procedimientos.

1. Para su tramitación conjunta, podrán acumularse reclamaciones, sugerencias y felicitaciones cuando, presentadas por distintas personas interesadas, coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido, siempre que la finalidad de las denuncias manifiesten la intención de acrecentar la importancia y magnitud del problema, o aumentar, en el caso de las felicitaciones, el nivel de agradecimiento. En los demás casos, la tramitación será individualizada.
2. Cuando se formulen varias reclamaciones, sugerencias o felicitaciones en una misma solicitud, se tendrán en cuenta cada una de ellas con una tramitación individualizada, de la cual la persona interesada recibirá información

Artículo 20.- Expediente administrativo.

Toda reclamación, sugerencia o felicitación admitida a trámite motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como aquellos documentos que se generen con ocasión de su tramitación.

Artículo 21.- Instrucción y resolución de reclamaciones y sugerencias.

1. En cualquier momento de la tramitación, podrá requerirse a la persona interesada la aportación de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance. Su no aportación no impedirá la tramitación, sin perjuicio de su posible incidencia en la resolución que finalmente se adopte.
2. Admitida la reclamación o sugerencia:
 - a) Se notificará el acuerdo de admisión de la solicitud a la persona interesada, con indicación de la fecha de iniciación y el plazo máximo de resolución.
 - b) Se trasladará al Jefe o a la Jefa del servicio municipal afectado, quien deberá emitir por escrito un informe - respuesta, que remitirá a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones en el plazo de 10 días.

Los escritos de respuesta se ajustarán a los siguientes criterios de calidad:

- Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar el plazo de emisión.
- Personalización de la respuesta.
- Respuesta a todo el contenido planteado.
- Contestación redactada en términos sencillos, inteligibles y sin más tecnicismos que los imprescindibles.
- Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la reclamación, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

En el caso de incumplimiento de compromisos de calidad adquiridos en cartas de servicios, se estará a lo dispuesto en ellas respecto a medidas de subsanación.

- En su caso, disculpas por las molestias que han podido causarse por el asunto que ha motivado la reclamación o sugerencia, y agradecimiento por la oportunidad de mejorar que las mismas brindan.
- c) Recibido el informe – respuesta del servicio municipal correspondiente, la Presidenta o el Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones resolverá su remisión a quien presentó la solicitud.

Artículo 22.- Instrucción y resolución de reclamaciones que afecten al comportamiento de personal municipal.

1. Las disposiciones de este Reglamento no son de aplicación ni tienen carácter supletorio en cuanto al ejercicio por el Ayuntamiento de su potestad disciplinaria respecto al personal a su servicio.
2. Las reclamaciones que afecten al comportamiento de personal municipal tendrán siempre carácter reservado.

3. Admitida la reclamación, se trasladará al Servicio de Recursos Humanos para que actúe, si así lo considera, conforme a lo establecido en el Título VII del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
4. De la circunstancia anterior se dará conocimiento a la persona denunciante, a quien, en caso de incoarse expediente disciplinario, se le notificará el acuerdo de iniciación. La condición de denunciante no confiere, por sí sola, la de persona interesada en el procedimiento disciplinario que pudiera instruirse.

Artículo 23.- Instrucción y resolución de felicitaciones.

Admitida la felicitación:

- a) Se notificará el acuerdo de admisión de la solicitud a la persona interesada, agradeciendo su colaboración y el compromiso de mejora de los servicios municipales
- b) Se trasladará a la empleada o empleado municipal o a la unidad objeto de la felicitación, y a sus responsables administrativo y político, para su conocimiento.

Artículo 24.- Práctica de las notificaciones.

Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando la persona interesada esté obligada a recibirlas por esta vía.

Quienes no estén obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración podrán solicitar que se les notifique mediante correo electrónico.

Artículo 25.- Desistimiento.

Las personas interesadas podrán desistir de su solicitud por cualquier medio que permita su constancia, siempre que incorpore las firmas que correspondan.

Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más personas, el desistimiento sólo afectará a quienes lo hubiesen formulado.

Si bien se aceptará de plano el desistimiento, y se declarará concluso el procedimiento, si la cuestión suscitada por su incoación entraña interés general o resulta conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, se podrán limitar los efectos del desistimiento a la persona interesada y seguirá el procedimiento.

Sección 2ª.- Tramitación extraordinaria de reclamaciones en queja.

Artículo 26.- Clases

1. Las personas interesadas disconformes con la respuesta a sus reclamaciones podrán elevar, en el plazo de un mes, reclamación en queja ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, por disconformidad con la respuesta obtenida, que deberá ser motivada. El contenido de la solicitud y su lugar de presentación serán los establecidos en los artículos 15.1 y 16.1 respectivamente.

2. Ante la imposibilidad de resolver una queja en el plazo de 30 días hábiles, por no haberse emitido informe – respuesta por parte de la Jefa o el Jefe del servicio municipal afectado, la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones trasladará aquella de oficio a la Comisión Especial para su resolución como reclamación en queja.

Artículo 27.- Competencia.

1. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la resolución de las reclamaciones en queja, en su sesión ordinaria más inmediata.
2. Corresponde a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones elaborar los informes oportunos para que la Comisión Especial pueda resolver las reclamaciones en queja.

Los acuerdos adoptados por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones respecto a las reclamaciones en queja será comunicados a las personas interesadas por la Secretaria o el Secretario de la Comisión y a la Jefa o Jefe del Servicio Municipal competente.

Sección 3ª.- Efectos de las respuestas a las sugerencias, reclamaciones y reclamaciones en queja.

Artículo 28.- Adquisición de la condición de persona interesada.

La persona física o jurídica que presente una sugerencia, reclamación o reclamación en queja no adquiere por ello la condición legal de persona interesada en el procedimiento del que se trate.

Artículo 29.- Interposición de recurso.

Por la propia naturaleza de las sugerencias, reclamaciones y reclamaciones en queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de las mismas puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

Artículo 30.- Interrupción y suspensión de plazos.

La presentación de sugerencias, reclamaciones y reclamaciones en queja:

1. No suspenderá la ejecución de la resolución o el acto al que pudiera vincularse.
2. No interrumpirá los plazos de prescripción o caducidad establecidos en la normativa reguladora de la materia de que se trate, para su reclamación.
3. No suspenderá los plazos previstos en las Leyes para recurrir en vía administrativa o jurisdiccional.

Capítulo III.- La Oficina de Relaciones con las Personas Usuarias.

Artículo 31.- Funciones.

La Oficina de Relaciones con las Personas Usuarias realizará las siguientes funciones:

1. En su caso, normalizar modelos de presentación de avisos de incidencias.
2. Tramitar los avisos de incidencias para su gestión.
3. Informar a las ciudadanas y ciudadanos sobre el estado de gestión de sus avisos.
4. Elaborar los informes y estudios particulares o generales que le encomiende la Comisión, entre los que figurarán:
 - a) El trimestral sobre los avisos de incidencias tramitados.
 - b) El que facilite a la Comisión la redacción del informe anual del que ha de dar cuenta al Pleno.

Artículo 32.- Contenido de los avisos de incidencias.

1. Los avisos de incidencias pueden ser anónimos. No obstante, cuando se empleen modelos normalizados de presentación o formularios estos deberán incluir la posibilidad de que las personas, además de la solicitud que realicen, puedan indicar, si así lo desean, los siguientes datos:
 - a) Nombre y apellidos.
 - b) Medio de contacto.
2. Los avisos de incidencias podrán presentarse en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana. Las comunicaciones que respecto a la tramitación de los mismos pudieran hacerse lo serán en la misma lengua.
3. Los avisos de incidencias podrán acompañarse de cuantos documentos se estimen pertinentes.

Artículo 33.- Lugar y forma de presentación.

Los avisos de incidencias podrán presentarse por alguna de las siguientes vías:

1. Mediante formulario:
 - a) En las Oficinas del Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC), que realizarán las funciones de asistencia en materia de registros.
 - b) En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Alicante.
 - c) En los lugares y por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - d) En el espacio "Atención a la Ciudadanía" de la web municipal.
 - e) Mediante aplicación para teléfono móvil.
2. Sin necesidad de formulario:
 - a) En la Oficina de Relaciones con las Personas Usuarías.

- b) En el Servicio de Información y Atención Telefónica 010.
- c) En las redes sociales municipales.
- d) Por correo electrónico.

Los avisos de incidencias de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas., deberán presentarse a través de la Sede Electrónica.

Artículo 34.- Tramitación.

1. No se gestionarán los avisos sobre incidencias ajenos al ámbito competencial municipal. No obstante, si se conociera, se remitirá el aviso a la Administración o entidad competente.
2. Cada incidencia generará una orden de trabajo a la unidad administrativa competente en su resolución. Los avisos de incidencias coincidentes en su contenido se acumularán, generando una sola orden.
3. En los casos en los que los avisos de incidencias no se hayan presentado anónimamente, se comunicará a la persona solicitante su resolución, cuando esta se produzca, o su causa motivada de demora o imposible solución.
4. Se emplearán aplicaciones informáticas de gestión de incidencias que permitan, entre otras tareas: recepcionar avisos de incidencias, discriminar las duplicadas, geoposicionarlas, generar órdenes de trabajo, llevar un seguimiento de las tareas hasta la resolución de la incidencia y comunicarlo la persona solicitante, y obtener datos estadísticos que ayuden a conseguir una mayor eficiencia de los servicios municipales.

TÍTULO TERCERO: COLABORACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

Artículo 35.- Órgano responsable de la respuesta.

1. La respuesta de los avisos de incidencias, sugerencias y reclamaciones sobre los servicios del Ayuntamiento es responsabilidad superior de la Concejala o Concejal que ostente la delegación correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa del Jefe o Jefa del Servicio afectado.
2. La respuesta de los avisos de incidencias, sugerencias y reclamaciones de los servicios de los organismos autónomos es responsabilidad superior de su Presidente o Presidenta, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa de quien desempeñe la Gerencia.

Artículo 36.- Del deber de colaboración de los órganos de gobierno y administración municipal.

1. Todos los Órganos del Gobierno y de la Administración Municipal, así como su personal, están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones a través de las Oficinas de Relaciones con las Personas Usuarías y de Sugerencias y Reclamaciones.

2. La persistencia en una actitud adversa o entorpecedora a la labor de control del correcto funcionamiento de las unidades administrativas y servicios municipales, por parte de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, o a la labor encomendada a su Presidente o Presidenta de instruir y resolver las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en su tramitación ordinaria, podrán dar lugar a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria, pudiendo ser objeto de un informe especial de la Comisión, además de destacarlo en su Informe Anual.

Artículo 37.- Transparencia y mejora continua.

1. Los datos procedentes del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones se recogerán en el Observatorio de la Calidad, incluido en el Plan de Calidad Municipal, y publicarán en el Portal de Transparencia de la web municipal.
2. La mera estadística de avisos de incidencias, sugerencias, reclamaciones y reclamaciones en queja dirigidas a un servicio no será considerada, por sí solas, exponente negativo de su funcionamiento. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta, pasividad o desconsideración hacia ellas.
3. Cuando del análisis de una serie de sugerencias y reclamaciones se ponga de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, el Ayuntamiento deberá promover la constitución de un grupo de mejora que analice y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones a implantar.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante n.º 197, de 30 de agosto de 2005.

DISPOSICIONES FINALES

Primera – Comunicación y publicación.

1. El acuerdo del Pleno de aprobación definitiva del presente Reglamento Orgánico y el texto del mismo se comunicarán a las Administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma Valenciana.
2. Transcurrido el plazo de quince días a que se refiere el artículo 65, 2 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, el acuerdo definitivo y el Reglamento se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.

Segunda – Entrada en vigor.

El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación completa en el citado Boletín.

APROBACIÓN:	Texto definitivo aprobado por el Pleno de 25 de noviembre de 2021
PUBLICACIÓN:	BOP: nº 239, de 17 de diciembre de 2021