



## AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

<b>APROBACIÓN:</b>	<b>Texto aprobado, inicialmente, por el Pleno de 26 de abril de 2005, de cuya elevación a definitivo se dio cuenta al Pleno de 24 de enero de 2006</b>
<b>PUBLICACIÓN:</b>	<b>BOP: nº 197, de 30 de agosto de 2005</b>

### REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### PREAMBULO

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se contempla en el Art. 132 del nuevo Título X de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, novedad relevante en el ámbito organizativo municipal.

Así, queda definida como una institución con autoridad, pero no con potestad administrativa, encargada de defender los derechos de los ciudadanos, supervisando el funcionamiento de la Administración y formulando las recomendaciones de mejora oportunas.

En el citado Art. 132 aparecen más detalladamente las funciones de esta Comisión cuando afirma que se encargará de "la defensa de los derechos de los ciudadanos", así como de "supervisar la actividad de la Administración Municipal", dando cuenta al Pleno en una Memoria Anual, pudiendo también realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

La Ley resulta inequívoca pues la define como Comisión Especial del Pleno, integrada por representantes de todos los grupos, en forma proporcional.

La Presidencia corresponde al Alcalde, quien podrá delegar la misma. La Secretaría corresponde al Secretario General del Ayuntamiento Pleno.

La Comisión debe tener poderes para ordenar inspecciones y comparencias con la obligación de cooperar de toda la Administración Municipal. Es preciso dar la máxima relevancia a las recomendaciones y dictámenes que la Comisión apruebe para la mejora de la Administración.

No es cometido de la Comisión estudiar una por una las sugerencias y reclamaciones. Su función es detectar las deficiencias de funcionamiento y oportunidades de mejora, por lo que trabajará con instrumentos como: series de quejas: por tipos, servicios, etc.; datos de indicadores de gestión y cumplimiento de

objetivos; cuadros de medida de indicadores; compromisos de cartas de servicio u otros sistemas de calidad; etc.

La Comisión podrá investigar y no sólo dar satisfacción al ciudadano sino también extraer conclusiones, para la mejora del sistema ordinario y del funcionamiento administrativo.

Por último, hay que destacar que la Memoria Anual ha de hacerse pública y que puede existir un debate sobre la misma, al tiempo que se mantienen los derechos de las personas afectadas, sin que sus datos consten en la misma.

## De la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

### CAPITULO PRIMERO

#### Composición

**Artículo 1.-** 1.- Para la defensa de los derechos de los ciudadanos, el Pleno del Ayuntamiento de Alicante crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, integrada por un máximo de nueve concejales de todos los grupos políticos presentes en el mismo, de forma proporcional, respetando las mayorías en la composición del Pleno.

2.- La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde, quien podrá delegarla en un Concejale.

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

### CAPITULO SEGUNDO

#### Fines de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Artículo 2.-** Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones defender los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal, supervisar la actuación de ésta, proponiendo acciones de mejora e informar las quejas, que de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los ciudadanos le dirijan.

**Artículo 3.-** 1.- La Comisión podrá llevar a cabo investigaciones sobre el funcionamiento de los servicios, así como realizar inspecciones de las distintas dependencias administrativas en el ámbito de lo dispuesto en la legislación vigente y en este Reglamento. Todo ello se realizará sin perjuicio de las competencias atribuidas a los órganos de control ordinarios del Ayuntamiento.

2.- Todos los órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

3.- En el ejercicio de sus funciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobará, de conformidad con el artículo 13, las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien nunca podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

## CAPITULO TERCERO

### Presentación de Sugerencias o Reclamaciones

**Artículo 4.-1.-** Toda persona física o jurídica, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad, tiene derecho a presentar reclamaciones en queja y sugerencias en cualquiera de las oficinas de atención al ciudadano, así como en el Registro General del Ayuntamiento de Alicante sobre materias de la competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

2.- Para facilitar el ejercicio del derecho, existirá una hoja tipo de reclamación-sugerencia y, en la medida de lo posible, se habilitarán buzones de sugerencias y reclamaciones, así como aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas para la presentación de las mismas.

**Artículo 5.- 1.-** Se entiende por sugerencia cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de índole municipal o la calidad del mismo.

2.- Las reclamaciones de las que conozca la Comisión serán aquellas que se presenten acerca de deficiencias de un servicio municipal y tengan por objeto la corrección de las mismas, estando excluidas todas aquellas que tengan un contenido económico, versen sobre un procedimiento judicial abierto o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

3.- Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo el nombre y dirección, DNI o equivalente y la firma del reclamante. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación, con expresión razonada de los argumentos que la sustenten y de la documentación que estimen pertinente.

**Artículo 6.-1.-** Las sugerencias o reclamaciones en queja no requerirán acreditar la condición de interesado. Ninguna resolución de la Comisión dará lugar a derecho alguno a favor del reclamante, que tendrá expeditas todas las vías legales pertinentes y sin que su presentación interrumpa los plazos de prescripción o caducidad establecidos en la normativa reguladora de la materia de que se trate, establecidas para su reclamación. En virtud de este procedimiento, la persona física o jurídica que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición legal de interesado, ni la misma dará lugar a la apertura de la vía de recursos.

2.- En este sentido, la presentación de una reclamación o sugerencia, en ningún caso suspenderá los plazos previstos en las Leyes para recurrir, tanto en la vía administrativa como en la jurisdiccional. De igual manera, tampoco suspenderá la ejecución de la resolución o el acto afectado por la queja.

3.- Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.

## CAPITULO CUARTO

### De la Tramitación Ordinaria

**Artículo 7.- 1.-** Se establecerá una Oficina de Sugerencias y Reclamaciones que se integrará en el Departamento de Participación Ciudadana que registrará cada reclamación o sugerencia. La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones examinará la sugerencia o reclamación en el plazo de diez días desde su

presentación y 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.

2.- Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades, o personal municipal, tendrán carácter reservado, se comunicarán a la persona aludida, que podrá presentar alegación ante la Oficina en relación con su asunto. En estos casos dicha Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.

3.- No se admitirán a trámite las reclamaciones o sugerencias anónimas o en las que se advierta manifiestamente mala fe, carencia de fundamento o falta de concreción en la presentación, así como aquellas otras cuya tramitación pudiera perjudicar el legítimo derecho de un tercero o cuyo contenido exceda de la competencia municipal.

4.- De no proceder su admisión, se le comunicará al reclamante mediante escrito razonado, informándole si fuera posible de las vías más oportunas para hacer valer sus pretensiones.

**Artículo 8.-** 1.- Admitida que sea, el responsable de la Oficina, remitirá la reclamación o sugerencia al Servicio municipal correspondiente que, previo su estudio, emitirá el preceptivo informe escrito a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

2.- La Oficina informará al reclamante mediante la remisión de los informes que hubieran sido emitidos por los servicios municipales.

**Artículo 9.-** El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto, el funcionario responsable de la oficina archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al Servicio reclamado. No obstante, el Ayuntamiento podrá continuar de oficio las reclamaciones que considere pertinentes.

## CAPITULO QUINTO

### Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Artículo 10.-** La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones un listado trimestral de las reclamaciones y sugerencias habidas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada o propuesta por éste, si la hubiere.

**Artículo 11.-** La Comisión, a la vista de la documentación remitida por la Oficina, podrá requerir la información complementaria que precise para alcanzar el mayor grado de conocimiento sobre los temas y conocer de las que no se hayan resuelto por el Servicio afectado.

Dicho requerimiento de información deberá adoptarse por acuerdo alcanzado por mayoría simple de los miembros de la Comisión.

**Artículo 12.-** La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá solicitar la presencia de los responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación, para tener un conocimiento mas directo de los temas objeto de estudio, que estarán obligados a asistir y prestar su colaboración.

**Artículo 13.-** 1.- No son públicas las sesiones de la Comisión Especial. Dichas reuniones se celebrarán con periodicidad trimestral, previa convocatoria al efecto realizada por el Presidente, con un mínimo de cuarenta y ocho horas de antelación a la fecha prevista.

2.- Las sesiones podrán ser extraordinarias y/o urgentes. En estos casos deberán ser solicitadas por el Presidente, por sí o a solicitud de 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 los solicitantes.

3.- 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 del servicio, las cuales se dirigirán al órgano o servicios que la Comisión considere oportunos.

**Artículo 14.-** La Comisión presentará al Pleno una Memoria Anual dentro del primer semestre que recogerá las características de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, mencionando las resoluciones adoptadas, así como las sugerencias y recomendaciones, si las hubiere, que fueron rechazadas.

En el Informe Anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

Un resumen del Informe será expuesto oralmente por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los Grupos municipales a efectos de fijar su postura.

**Artículo 15.-** La Comisión también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

### **Disposición Final**

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días de la publicación del acuerdo y el texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia.