



III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

87

FUENLABRADA

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Aprobado inicialmente por el Pleno, en sesión de 4 de febrero de 2010, el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Fuenlabrada, y no habiéndose presentado alegación alguna en el período de información pública, el acuerdo se considera definitivamente aprobado. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, se hace público el texto íntegro del mismo, que es el siguiente:

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA

PREÁMBULO

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se contempla en el artículo 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 artículo 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 un Informe 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/sa, quien podrá delegar la misma. La Secretaría al Secretario/a General del Ayuntamiento Pleno, quién podrá delegar en un empleado/a público.



La Comisión debe tener poderes para recabar informes de los diferentes Servicios y Delegaciones Municipales y contar con la cooperación 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 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 Comisión deberá elevar un informe anual al Pleno, guardando siempre los derechos de las personas afectadas, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, sin que éstos consten en el mismo.

CAPÍTULO PRIMERO

Objeto y Composición

Artículo 1.-

- 1) Para la defensa de los derechos de los ciudadanos, el Pleno del Ayuntamiento de Fuenlabrada crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que estará compuesta de la siguiente forma:
 - Presidencia.
 - Vicepresidencia
 - Nueve (9) Concejales en representación de todos los Grupos Municipales presentes en el mismo de forma proporcional a su composición.
 - La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde/sa, quién podrá delegarla en un Concej/a.
- 2) La Vicepresidencia recaerá en uno de los Concejales/as del Equipo de Gobierno designados a tal efecto por el Alcalde/sa.
- 3) Será Secretario/a de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario/a General del Pleno, quién podrá delegar.

CAPÍTULO 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 de Sugerencias y Reclamaciones tendrá las siguientes funciones:
 - Recibir las reclamaciones, quejas y sugerencias que los ciudadanos deseen presentar ante la Administración Municipal.
 - Recibir la información que a cerca de los asuntos presentados deban expedir los responsables de los servicios municipales sobre los que versen aquéllas.
 - Formular recomendaciones, advertencias, recordatorios de los deberes legales y sugerencias tendentes a conseguir una mayor eficacia en los Servicios Municipales.
- 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 12, las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien nunca podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

CAPÍTULO 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 el Registro de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Fuenlabrada, sobre materias de la competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios municipales. A tal efecto, el Ayuntamiento adoptará las medidas tendentes a dotar del apoyo administrativo necesario a la Comisión.
- 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, fecha y firma del reclamante. No se admitirán a trámite las que pretendan presentarse anónimamente. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia ó reclamación, con expresión razonada de los argumentos que la sustenten y de la documentación que estimen pertinente.
- 4) Las sugerencias o reclamaciones presentadas en ningún caso tendrán consideración de derecho subjetivo, ni como recursos administrativos, reclamaciones previas a la vía judicial civil o reclamaciones de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública.

Artículo 6.-

- 1) Las sugerencias o reclamaciones en queja no requerirán acreditar la condición de interesado. Ningún dictamen de la Comisión dará lugar a derecho alguno a favor del reclamante, que tendrá expeditas todas las vías legales pertinentes. 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.

CAPÍTULO CUARTO

De la tramitación Ordinaria

Artículo 7.-

- 1) En la Delegación de Participación Ciudadana se establecerá el órgano de apoyo y la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones donde se ubicará el registro especial para 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 en el plazo de diez días alegación ante la Oficina en relación con su asunto. En estos casos dicha Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico, que deberá responderse en el mismo plazo.
- 3) No se admitirán a trámite las quejas o sugerencias en los siguientes casos:
 - Las presentadas de forma anónima.
 - Las que se advierta manifiestamente mala fe, carencia de fundamento o falta de concreción en la presentación.
 - 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) En las admitidas, el responsable de la Oficina, remitirá la reclamación o sugerencia al Servicio Municipal correspondiente que, previo su estudio, emitirá en el plazo de diez días 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 en un plazo no superior a tres meses.

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.



CAPÍTULO QUINTO

Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 10.-

La Oficina de Apoyo remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones un listado cuatrimestral 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 al Responsable del Servicio la información complementaria que precise. Dicho requerimiento deberá adoptarse por acuerdo alcanzado por mayoría de los miembros de la Comisión.

Artículo 12.-

- 1) No son públicas las sesiones de la Comisión Especial. Dichas reuniones se celebrarán con periodicidad cuatrimestral, previa convocatoria al efecto realizada por el Presidente/a, con un mínimo de 48 horas de antelación a la fecha prevista. Para su válida constitución se requiere la asistencia de un tercio del número legal de sus miembros, además del Presidente/a y Secretario/a, o de quienes legalmente les sustituyan.
- 2) Las sesiones podrán ser extraordinarias y/o urgentes. En estos casos deberán ser solicitadas por el Presidente/a, 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.
- 4) Las decisiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no son susceptibles de recurso alguno.

Artículo 13.-

La Comisión a través de su Presidente/a presentará al Pleno un Informe Anual dentro del primer semestre de cada año que recogerá las características de las quejas y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, mencionando las recomendaciones 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.

Artículo 14.-

En ningún caso la información de que se disponga podrá ser objeto de utilización para uso de intereses personales y/o partidistas.

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 BOCM.

Fuenlabrada, a 25 de marzo de 2010.—El alcalde, Manuel Robles Delgado.

(03/12.652/10)

BOCM-20100422-87