

**D^a MARÍA DEL ROCÍO PARRA CASTEJÓN, SECRETARIA GENERAL DEL
AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA (MADRID)**

CERTIFICO:

Que según consta en el borrador del Acta de la sesión ordinaria celebrada el 07 de julio de 2016, el Pleno Municipal acordó lo siguiente:

**“19 . 0 .- . DAR CUENTA AL PLENO DEL INFORME ANUAL, EJERCICIO 2015, DE LA
COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO
DE FUENLABRADA.”**

*“**CONSIDERANDO** el artículo 13 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, por el que se establece que “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 las 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”*

VISTO el certificado de Secretaría anexo, según el cual la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en su sesión ordinaria de fecha 31 de marzo de 2016 aprobó el Informe Anual del ejercicio 2015 de dicha Comisión, previo a su elevación al Pleno Municipal para su ratificación.

Por parte de la Vicepresidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se eleva a la Comisión Informativa de Presidencia, para su dictamen favorable la siguiente

PROPUESTA PARA SU TRASLADO AL PLENO MUNICIPAL

1.- La ratificación del acuerdo adoptado por Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en sesión ordinaria de fecha 31 de marzo de 2016, a través del cual quedó aprobado el **“Informe anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al ejercicio 2015”**, cuyo contenido íntegro aparece reflejado en el Certificado de Secretaría anexo.

2.- Trasladar el citado acuerdo e informe al Pleno Municipal, a los efectos recogidos en el art. 13 del Reglamento de dicha Comisión Especial, en sesión a celebrar dentro del primer semestre de 2016”.

Visto el dictamen favorable de la Comisión del Pleno con carácter general de Urbanismo celebrada el 03 de mayo de 2016:

EL AYUNTAMIENTO PLENO, toma conocimiento del Informe Anual, ejercicio 2015, de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Fuenlabrada”.

Se expide la presente certificación, con la salvedad de ser previa a la aprobación del acta correspondiente y a reserva de los términos que resulten de dicha aprobación, a tenor de lo establecido artículo 206 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales.

Y para que conste a los efectos oportunos, lo firmo en Fuenlabrada, con el visto bueno del Sr. Alcalde-Presidente, a 11 de julio de 2016.

Vº Bº ALCALDE-PRESIDENTE



Ayuntamiento de
FUENLABRADA

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

SESION ORDINARIA DEL 31 DE MARZO DE 2016

PUNTO 3º.- INFORME ANUAL 2015.

**PRESENTACIÓN DE INFORME A LA COMISIÓN
PARA SU TRASLADO AL PLENO MUNICIPAL**

El Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en su Artículo 13) establece lo siguiente:

"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".

En cumplimiento de lo anterior se presenta, para la consideración de esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones como trámite previo a su presentación al Pleno Municipal, el informe anexo redactado por la Oficina de Apoyo con el objeto que se adopten las siguientes

Propuestas de acuerdo:

1) Aprobación del Informe Anual del ejercicio de 2015 de la C.E.S.Y.R. adjunto,

Y,

2) Que por el Presidente de la Comisión se eleve este Informe Anual al Pleno Municipal en cualquiera de las sesiones a celebrar dentro del primer semestre de 2016.

Fuenlabrada, 28 de marzo de 2016

El Vicepresidente de la Comisión

Fdo.- Fco. Javier Ayala Ortega
Concejal de Presidencia, Participación Ciudadana,
Comunicación y Atención Ciudadana.



Anexo a punto 3º)

COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Asunto:

**INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES,
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2015**

La Oficina de Apoyo de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 13) de su Reglamento Orgánico, donde se establece que:

"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",

Por medio del presente y en relación a lo anterior

INFORMA:

A).- Número de Sugerencias y Reclamaciones recibidas:

Durante el pasado ejercicio de 2015, entre el 1 de enero y 31 de diciembre, en la Oficina de Apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se han recibido un total de **45 asuntos**, que se desglosan en:

**24 Solicitudes y/o Sugerencias y
21 Reclamaciones.**

B).- Comparación con respecto al ejercicio anterior:

Los asuntos tramitados respecto al año anterior, 2014, han sido inferiores en los siguientes porcentajes:

Solicitudes y Sugerencias **-7,69%**
Reclamaciones **-8,69%**



C).- Delegaciones y Servicios Municipales sobre los que versaron los asuntos presentados:

En las relaciones adjuntas se detallan los asuntos presentados ante esta Administración Municipal, con indicación de su núm. de registro, fecha de entrada, extracto del contenido sobre lo planteado, Servicios Municipales y Delegaciones que intervienen en su tratamiento, contestaciones dadas a cada asunto (observaciones) y por último fecha de cierre del expediente en cuestión.

Se detalla a continuación la tabla donde se reflejan de forma globalizada los asuntos presentados y los porcentajes que han afectado a cada Servicio o Delegación.

• **SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
1	LIMPIEZA VIARIA	04,16
1	TRÁFICO (POLICIA LOCAL)	04,16
2	INDUSTRIA/APERTURAS	08,33
3	URBANISMO	12,50
6	PARQUES Y JARDINES	25,00
2	POLICIA LOCAL	08,33
1	BIENESTAR SOCIAL	04,16
2	MANTº.URBANO / ALUMBRADO PÚBLICO	08,33
1	INFRAESTRUCTURAS	04,16
1	P.LOCAL / PARQUES Y JARDINES / D. GRAL. CTRAS. CAM	04,16
3	DEPORTES	12,50
1	OTRAS ADMINISTRACIONES (MEDIO AMBIENTE CAM)	04,16
24	TOTALES	100%

• **RECLAMACIONES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
5	PARQUES Y JARDINES	23,80
3	LIMPIEZA VIARIA	14,28
2	EDUCACIÓN	09,52
6	POLICIA LOCAL	28,57
1	SANIDAD	04,76
1	DEPORTES	04,76
1	INDUSTRIA/APERTURAS	04,76
2	OTRAS ADMINISTRACIONES (AG.TRIBUTARIA / EDUCACION CAM)	09,52
21	TOTALES	100%

D).- Plazos de tramitación y contestación a los interesados:



Ayuntamiento de
FUENLABRADA
Concejalía de Participación Ciudadana

Los plazos de tramitación y respuesta a los interesados, en la mayoría de los casos ha sido inferior al mes, teniendo en cuenta que antes de dar respuesta a los interesados los asuntos presentados han requerido de solicitud de informes o gestiones ante las Delegaciones y Servicios sobre los que versan.

En aquellos casos en los que el trámite ha requerido de seguimientos (asuntos que tienen que ver principalmente con cuestiones de estudios de tráfico o similares), en los que se establecen operativos especiales durante un período prolongado de tiempo, los plazos de contestación han sido de unos dos meses.

E).- Medidas correctoras adoptadas:

En las hojas-resumen que se adjuntan al presente informe se relacionan de forma sucinta todos los asuntos tramitados a lo largo del ejercicio, con descripción de lo planteado, así como las medidas correctoras adoptadas en cada caso (columna de observaciones).

Todo lo expuesto es cuanto tengo a bien informar a la Comisión, para su conocimiento y traslado al Pleno Municipal en sesión a celebrar dentro del primer semestre del año, a tenor de lo recogido en su Reglamento Orgánico. No obstante la Corporación con superior criterio resolverá.

Fuenlabrada (Madrid), a 23 de marzo de 2.016

El Consejero de Atención Ciudadana



Fdo.- Jesús Godino Palomo



Vº Bº
EL VICEPRESIDENTE.