

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

10**ALCOBENDAS**

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El Pleno municipal del Ayuntamiento de Alcobendas, en sesión celebrada el día 30 de noviembre de 2010, aprobó inicialmente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, así como considerarlo definitivamente aprobado si en el plazo de exposición pública no se presentasen sugerencias ni reclamación alguna.

Dicho Reglamento ha estado expuesto por plazo de treinta días, comprendidos entre la fecha de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 26 de abril y el 1 de junio de 2011, sin que se haya presentado reclamación alguna.

De conformidad con el acuerdo adoptado con fecha 6 de junio de 2011, el secretario general del Pleno ha certificado, conforme a la diligencia emitida por el Registro municipal, la inexistencia de reclamaciones por lo que el Reglamento se considera definitivamente aprobado, quedando supeditada su entrada en vigor al transcurso del plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de Bases del Régimen Local y a la publicación de su texto íntegro en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

**REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

- I -

Una de las novedades introducidas en el régimen organizativo y participativo de las grandes ciudades por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, es la creación de un órgano para la participación de los vecinos y la defensa de sus derechos denominado Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Este mecanismo participativo, impulsado por el Consejo de Europa, coloca a nuestro régimen local y por ende, al Ayuntamiento de Alcobendas, en una primera línea de supervisión de la actividad municipal informando de las quejas, deficiencias y sugerencias que se formulen, cuyas bases están reguladas a través de un único artículo: el 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, de acuerdo con la redacción dada por la citada Ley de Reforma al que le da el título de "*defensa de los derechos de los vecinos*".

El Ayuntamiento de Alcobendas se incorporó al régimen de organización de los municipios de gran población, regulado en el Título X de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, tras su aprobación por el Pleno de la Asamblea de Madrid, el 21 de febrero de 2008 y la aprobación por el Pleno municipal de sus Reglamentos Orgánicos del Pleno y del Gobierno y Administración, el 27 de enero de 2009, publicándose los mismos en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 3 de junio de 2009.

- II -

El servicio al ciudadano es el fundamento de una Administración Municipal que hace efectivo los principios de eficiencia, confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa, que ha de inspirar la actuación de la Administración en sus relaciones con los usuarios de los servicios. Principios generales que presiden el funcionamiento de las Administraciones Públicas y que el legislador los consagra en el artículo 103.1 de nuestra Constitución, se desarrollan en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y los ampara en el texto básico de régimen local: la Ley que regula las Bases de dicho régimen, como "*garantía constitucional de la autonomía local*", que permite la implicación relativa de los intereses de las diferentes colectividades en los asuntos públicos y constituyen una exigencia para lograr efectivamente la mejora de dichos

servicios, atendiendo a las demandas de los ciudadanos y por ende, el incremento de la calidad ofrecidos a los mismos.

- III -

Para la defensa de los derechos de los vecinos, se crea, la "Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones" al amparo del artículo 232 del Reglamento Orgánico del Pleno, y artículo 13 del Reglamento de Participación Ciudadana, siendo de utilidad fundamental para dar cuenta de las quejas presentadas por los ciudadanos y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con el fin de mejorarlos y llegar a conseguir una Administración Municipal eficiente y que trabaje con criterios de calidad.

La Comisión representa el compromiso adquirido por todo el personal del Ayuntamiento con los vecinos de la ciudad para prestar servicios de calidad, teniendo siempre como elemento de referencia las expectativas que tienen los vecinos respecto de los servicios ofrecidos, valorando la eficacia y la eficiencia, de modo que el acceso al procedimiento que se contempla en este Reglamento, se constituye como un derecho de los vecinos.

Lo expuesto hay que contemplarlo como una "oportunidad de mejora" y así ha de concebirse por la organización, ya que del propio procedimiento se extrae una información valiosa sobre cómo es percibida por los vecinos la calidad de los servicios, dando lugar a que el Ayuntamiento reflexione y adapte, en su caso, los mismos a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

- IV -

Con el presente Reglamento Orgánico, se regula jurídicamente la integración de los ciudadanos en la autonomía administrativa del Municipio de Alcobendas, garantizando a los administrados un contacto permanente con sus representantes elegidos, cumpliéndose la premisa de que "la Administración está al servicio de los ciudadanos", favoreciendo las condiciones, mecanismos y espacios para vigilar el funcionamiento de la Administración y formular las recomendaciones de mejora oportunas.

El modelo que se desea implantar en el ámbito público tiene que ir más allá del establecimiento de unas normas. Esto implica que el gobierno local tiene que favorecer las condiciones, mecanismos y espacios para un ejercicio efectivo de un control eficaz de la Administración Municipal al servicio del ciudadano. El modelo que se pretende desarrollar comprende los siguientes aspectos: - Lograr una comunicación eficaz entre "administración y ciudadano" de modo que éstos estén informados de las actuaciones municipales, y que las autoridades conozcan las necesidades y demandas de los ciudadanos. - Perfeccionar las instituciones, procedimientos y normas que permitan que los vecinos fiscalicen el ejercicio del gobierno. - La promoción entre las autoridades y los funcionarios municipales de un estilo de gestión participativa.

El Reglamento se ha estructurado en tres Títulos.

El Título Preliminar establece el objeto del Reglamento en los términos establecidos por la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local: "*defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración*".

El Título Primero está destinado a regular la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, estableciéndose su composición, designación y cese de sus miembros, su constitución, así como su funcionamiento, incluyendo la convocatoria de las sesiones, el orden del día de las mismas y actas. Se incluye en este Título las funciones propias de la Comisión y las unidades administrativas de apoyo técnico y funcional.

El Título Segundo se refiere al tratamiento de las sugerencias y reclamaciones. Se incluyen dos Capítulos. En el Primero se incluyen conceptos generales, como quiénes son los interesados y sus derechos, un glosario de términos para facilitar la comprensión del texto y la precisión conceptual. El Segundo se destina a regular el procedimiento para formular sugerencias o reclamaciones, en el que se incluye los medios, formas y lugares de presentación de las mismas, su recepción, instrucción y resolución, así como los efectos de las decisiones adoptadas.

A su vez se recogen como Disposiciones Complementarias: Disposición Transitoria, Disposición Adicional y Disposición Final.

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1.- Objeto.

Con el presente Reglamento se constituye la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al amparo de lo dispuesto en los artículos 20.1.d) y 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducidos por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Alcobendas, para la “defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración”.

TÍTULO I: DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 2.- Composición.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos que integran el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo, debiéndose reproducir, en todo caso, la mayoría del Pleno.

La fijación del número de miembros de la Comisión se llevará a cabo en la Junta de Portavoces, de conformidad con el artículo 68.2.m) del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento. Una vez efectuada la misma, la designación de los miembros de la Comisión se efectuará mediante escrito presentado por cada grupo político en el Registro de documentos del Pleno, conforme establece el artículo 64 del Reglamento Orgánico del Pleno. Dicho nombramiento se efectuará por el Pleno Municipal, previo dictamen favorable de la Comisión de Pleno de carácter permanente, a tenor de la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento Orgánico del Pleno.

2.- La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde, que podrá delegar en cualquier Concejal miembro de la Comisión.

La Comisión designará, de entre sus miembros y por mayoría simple, un Vicepresidente que sustituirá al Presidente en los supuestos de ausencia, vacante o enfermedad.

Será Secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario General del Pleno o funcionario en quien delegue.

3.- Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrán ser cesados por acuerdo del Pleno Municipal a instancias de la misma, por alguna de las causas relacionadas a continuación:

- a) Por renuncia.
- b) Por expiración del plazo de su nombramiento, tras la toma de posesión de una nueva Corporación, distinta a la que precedió a su elección.
- c) Por muerte, inhabilitación o incapacidad sobrevenida.
- d) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo y no guardar la reserva y el sigilo debido, lo que deberá ser apreciado por el Pleno mediante acuerdo adoptado por el voto favorable de la mayoría de dos tercios de sus Concejales.
- e) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme por delitos dolosos.
- f) Por reprobación del Pleno de la Corporación por mayoría de dos tercios de sus Concejales.
- g) Por remoción, a propuesta del Grupo Político al que representen.

La vacante en el cargo se declarará a través del Presidente de la Comisión en los casos relacionados en los apartados a), b), c), e) y g). En los demás casos, se propondrá una vez adoptado el acuerdo por el Pleno Municipal, previa audiencia del interesado.

Una vez producida la vacante, el grupo político que designó al representante, a través de su portavoz, propondrá en la Junta de Portavoces, en un plazo no superior a quince días, al sustituto.

Artículo 3.- Constitución y funcionamiento de la Comisión.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá, al menos, una vez al trimestre, teniendo su funcionamiento carácter periódico. El Presidente, no obstante, podrá convocar reuniones extraordinarias de la Comisión cuando la gravedad o urgencia de los asuntos a tratar así lo requieran, o lo soliciten los representantes de, al menos dos grupos políticos (se puede incluir un porcentaje de los miembros de la Comisión).

2.- Entre las convocatorias y la celebración de las sesiones no podrán transcurrir menos de dos días hábiles, salvo las convocadas con carácter de urgencia.

3.- Para la válida constitución y la celebración de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se requerirá la asistencia de un tercio del número de miembros de la misma. De no producirse éste quórum la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituirá media hora después, en segunda convocatoria, cualquiera que sea el número de asistentes. En cualquier caso, será preceptiva la asistencia del Presidente y del Secretario, o de quienes legalmente les sustituyan.

Artículo 4.- Carácter de las sesiones.

1.- Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones pueden ser: ordinarias, extraordinarias y extraordinarias con carácter urgente.

Las sesiones ordinarias y extraordinarias no urgentes a iniciativa del Presidente, han de convocarse, al menos, con tres días hábiles de antelación. A estos efectos, y para garantizar el derecho a la información de los miembros de la Comisión sobre los asuntos del "Orden del Día", los sábados o días feriados en que, por las razones que fueren, no estén abiertas al público las dependencias municipales, no se computarán como hábiles. A los efectos anteriores, no se computarán los días de la notificación y de la celebración de la Comisión.

Las sesiones se celebrarán en única convocatoria, salvo que expresamente se indicara en ella la fecha y hora de celebración en segunda convocatoria.

Transcurridos sesenta minutos desde la hora señalada en la convocatoria sin que exista quórum para celebrar la sesión, la Presidencia dejará sin efecto la convocatoria y los asuntos del orden del día pasarán a la siguiente sesión ordinaria, a no ser que se convoque una sesión extraordinaria para su estudio.

La convocatoria de las sesiones extraordinarias y urgentes, a iniciativa del Presidente, se llevará a efecto por cualquier medio que permita deducir su recepción, y con la antelación suficiente para permitir razonablemente la llegada de todos los miembros si estuvieren en el término municipal y teniendo en cuenta la urgencia de los asuntos que hayan de tratarse.

Para las sesiones extraordinarias con carácter de urgencia no será necesaria la aplicación del cómputo de días recogido con anterioridad para las sesiones ordinarias y urgentes. Se podrán convocar estas sesiones, por el Presidente, en cualquier momento que permita la notificación de la convocatoria, acompañada del orden del día. En cualquier caso la urgencia deberá de ser ratificada.

2.- Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán públicas. No obstante lo dispuesto anteriormente, podrán asistir, a efectos de información y debidamente convocados por el Presidente, el propio interesado, las personas integrantes de la Dirección de Planificación y Coordinación y del Departamento de Participación Ciudadana, autoridades, funcionarios o empleados públicos que puedan tener relación con la queja o reclamación que se esté estudiando, para que informen al respecto, tras lo cual, y antes de iniciarse la deliberación, deberán abandonar el lugar de la reunión.

3.- Al objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por la mayoría simple de sus miembros, y de forma excepcional los vecinos o entidades que se estimen necesarios para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando.

Artículo 5.- Orden del día, convocatoria y actas.

El orden del día establecerá la relación de los asuntos que se someten a la consideración de la Comisión, bien para ser debatidos y, en su caso resueltos, previa votación sobre los mismos; bien para ser puestos en conocimiento de la Corporación.

El orden del día de las sesiones será fijado por el Presidente, asistido por el Secretario de la Comisión.

El orden del día de las sesiones ordinarias se ajustará normalmente a la siguiente estructura:

- Acta de la sesión anterior.
- Propuestas de expedientes, con la inclusión de informes.
- Posibles comparecencias.
- Ruegos y preguntas.

Sus acuerdos se adoptarán por mayoría simple, siendo de aplicación el régimen de adopción de acuerdos recogido en el Título VI, Capítulo IV, artículos 117 a 127 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento.

Con la convocatoria se remitirá el orden del día de los asuntos que hayan de tratarse y el borrador del acta de la sesión anterior si estuviese redactado y no se hubiese entregado con anterioridad.

La convocatoria, junto con la documentación que se acompaña, se notificará a los miembros de la Comisión, en las oficinas de las respectivas sedes del grupo municipal a que pertenezcan. Si se notificara a algún miembro de la Comisión que fuere concejal no adscrito, se llevará a cabo por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción del mismo, a la dirección que cada uno de ellos indique con carácter permanente.

La convocatoria se podrá comunicar por medios telemáticos, y se entenderá realizada desde el momento en que esté disponible, en cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, para los miembros de la Comisión.

De cada sesión que se celebre el Secretario extenderá acta de la sesión, cualquiera que fuera su clase, en la que se hará constar:

- a) Lugar de Alcobendas donde se celebra.
- b) Día, mes y año.
- c) Hora en que comienza.
- d) Nombre y apellidos del Presidente, miembros de la Comisión, y demás asistentes de la sesión.
- e) Nombre y apellidos de los miembros de la Comisión ausentes que a juicio del Presidente se hubieran excusado y de los que falten sin excusa.
- f) Carácter de la sesión, ordinaria, extraordinaria o extraordinaria con carácter urgente.
- g) Si la sesión se celebra en única o primera convocatoria o si se celebra en segunda, en su caso.
- h) Nombre y apellidos del Secretario asistente.
- i) Los asuntos examinados, siguiendo el orden en que hayan sido tratados; las deliberaciones que se hubieren producido sobre los mismos, de forma sintetizada, con las intervenciones o manifestaciones realizadas por los representantes de los grupos, concejales y demás asistentes.
- j) Las votaciones que se verifiquen, el sentido en que cada miembro emita su voto. En las votaciones ordinarias se hará constar el número de votos afirmativos, de los negativos y de las abstenciones.
- k) La parte dispositiva de los acuerdos que se adopten.
- l) Los ruegos y preguntas y comparecencias que se formulen, en su caso.
- m) Los incidentes de interés que se produzcan en cuanto a los debates o desarrollo de la sesión por parte de los asistentes.
- n) Hora en que el Presidente levanta la sesión.

Cuando no se celebre la sesión por falta de miembros suficientes o por cualquier otro motivo, el Secretario, sustituirá el acta por una diligencia autorizada con su firma, en la que consignará la causa que ha impedido la celebración y el nombre de los miembros asistentes y de los que se hubieren excusado.

Una vez aprobada el acta, será firmada por el Secretario y el Presidente de la sesión correspondiente.

Artículo 6.- Apoyo técnico y administrativo.

1.- El apoyo técnico a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en el desempeño de las funciones que tenga encomendadas, se llevará a cabo por la Dirección de Planificación y Coordinación y el Departamento de Participación Ciudadana.

2.- El Departamento de Participación Ciudadana tendrá como funciones en esta materia:

- Las de comunicación, por orden de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a través de su Presidente, con todos los Órganos de Gobierno y Administración Municipal, en la tramitación de los asuntos de la competencia de la Comisión.
- La elaboración de los informes y estudios que le encomiende 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, se podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.

3.- La Dirección de Planificación y Coordinación tendrá como funciones:

- Coordinar el proceso de sug/rec en su conjunto, y cumpliendo las funciones que se le asignan en el procedimiento descrito más adelante.
- La elaboración de los informes y estudios que le encomienda el procedimiento de gestión y los que le solicite la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 7.- Funciones.

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

- a) Recibir las quejas o reclamaciones y sugerencias de los vecinos, por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos, cuando en su resolución en el procedimiento existente que regula las reclamaciones, quejas y sugerencias de esta Administración hayan existido incidencias.
- b) Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos, así como, con carácter general, para cualquier medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de Alcobendas, cuando existan incidencias en la resolución de solicitud del procedimiento general.
- c) La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones elevará anualmente al Pleno un informe en el que se hará constar el número y tipo de quejas o reclamaciones presentadas; de aquellas que hubieran sido rechazadas y sus causas; así como de las fueren objeto de la investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias y recomendaciones que han sido admitidas, así como las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales. Igualmente podrá evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en Cartas de Servicios u otros sistemas, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

No constarán datos que permitan la identificación de quien formula la queja, sugerencia o reclamación.

El Alcalde y la Junta de Portavoces tendrán conocimiento del informe de la Comisión, como mínimo, quince días antes de la celebración del Pleno.

Del informe se dará cuenta en sesión plenaria a través del Presidente de la Comisión, quien hará una exposición resumida de su contenido. Los grupos políticos intervendrán para fijar sus posiciones.

El Ayuntamiento hará público el informe a través de su página Web y los medios que considere oportunos.

Artículo 8.- Actuaciones.

Las actuaciones que debe realizar la Comisión como consecuencia de sus funciones son:

- a) Recabar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones recibidas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y, posteriormente, formular las advertencias propuestas de resolución, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales.
- b) Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de quejas o reclamaciones y sugerencias en relación con un mismo ámbito de actuación administrativa, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios.
- c) Cuando la reclamación a investigar afectase a la conducta de personas al servicio de la Administración, el Presidente dará cuenta inmediata a la misma y a su superior jerárquico para que, en el plazo que se fije, que no podrá ser inferior a quince días, responda por escrito con la aportación de los documentos y testimonios estime oportuno. En estos casos, la información tendrá carácter reservado.
- d) Durante el proceso solucionador de la sugerencia o reclamación los trámites se llevarán con la más absoluta reserva respecto a los particulares y demás autoridades, funcionarios o empleados públicos y dependencias administrativas que no tengan relación el acto investigado.

Quedan fuera de sus competencias las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos en los que no intervenga el Ayuntamiento por acción u omisión, los problemas entre particulares, aquellos que estén siendo objeto de procedimientos jurisdiccionales, los recursos administrativos, las reclamaciones previas a la vía judicial civil o laboral, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, las reclamaciones económico-administrativas y demás recursos y reclamaciones previstos en la legislación específica.

TITULO II: DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO I: CONCEPTOS GENERALES

Artículo 9.- Interesados.

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.

Artículo 10.- Derechos de los interesados.

Los interesados podrán presentar sugerencias y/o reclamaciones, ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando la reclamación y/o sugerencia no haya sido informada satisfactoriamente de forma razonable o no haya recibido contestación en el plazo que se establezca en el procedimiento existente en esta Administración, que regula las reclamaciones, quejas y sugerencias de los ciudadanos que se susciten respecto de los servicios públicos prestados.

Los interesados tienen derecho a ser informados de las actuaciones realizadas por la Comisión en el plazo de tres meses, **como máximo** contados partir de la fecha de registro de la misma, así como el estado de tramitación de las mismas.

Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra.

Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante el Ayuntamiento de Alcobendas.

La representación deberá de acreditarse por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado.

Cuando en una solicitud dirigida a la Comisión, ya sea de sugerencia o reclamación, figuren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el interesado que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término.

Artículo 11. 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: PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE LA COMISIÓN

Artículo 12.- Medios de presentación.

Los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones, dirigidas a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, ante el Ayuntamiento de Alcobendas sobre el funcionamiento de sus servicios públicos o de las entidades dependientes de el a través de diversos medios que, a modo enunciativo, se indican a continuación:

a) Medio presencial:

Los ciudadanos podrán personarse en las oficinas municipales, en el Servicio de Atención Ciudadana, para formular las sugerencias y/o reclamaciones que consideren oportunas, siempre y cuando cumplan con lo establecido en el presente Reglamento.

b) Medio no presencial:

Medio Postal: enviando el impreso debidamente cumplimentado a través del servicio de correos tradicional.

Medio electrónico: en la página Web del Ayuntamiento de Alcobendas, se instalará un buzón de sugerencias y reclamaciones vinculado a la Comisión.

Artículo 13.- Datos a facilitar por el interesado.

1.- Los interesados están obligados a facilitar a los servicios municipales:

- Nombre y apellidos o razón social y DNI o CIF.
- Dirección (vía pública y número, localidad y Código Postal).
- Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.
- Indicación de si la persona física se encuentra empadronada en Alcobendas. En el caso de las personas jurídicas deberán indicar el lugar donde radica su establecimiento permanente en el Municipio, acreditando tanto ese dato como la representación con la que se actúa.
- En caso de no estar empadronados o no disponer de domicilio social o fiscal en el término municipal deberán informar sobre su inclusión en los censos y padrones de los tributos periódicos.
- Contenido de la sugerencia o reclamación especificando los datos necesarios para la adecuada identificación, localización, o producción del suceso, hecho, agentes o servicio sobre el que se versa.
- Los interesados podrán acompañar a la sugerencia y/o reclamación la documentación que consideren oportuna.

2.- Los interesados podrán facilitar, además, otros datos que sean de su interés tales como dirección postal, fax, e-mail, teléfono de contacto, etc., a efectos de comunicaciones. Cuando se presente por escrito deberá ir firmada por el interesado o su representante.

3.- Las sugerencias y/o reclamaciones que se hagan a través de cualquier medio sin facilitar los expresados datos no generan el derecho del interesado a obtener respuesta.

Artículo 14.- Efectos de la presentación de las sugerencias y/o reclamaciones.

Las sugerencias o reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud en demanda de ningún derecho subjetivo ni de recurso administrativo, ni su presentación o interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas sugerencias y/o reclamaciones no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Artículo 15.- Recepción de las sugerencias y/o reclamaciones.

1.- Las sugerencias y/o reclamaciones se presentarán por cualquiera de los medios establecidos por el Ayuntamiento.

Cuando la sugerencia y/o reclamación se haya presentado personalmente por el propio interesado, de forma escrita, ante las oficinas de recepción, en la medida de lo posible se examinará si los datos o documentación obligatorios están completos.

De faltar alguno de estos datos, en el recibo o justificante que se le expida se hará constar la obligación de completarlos en el plazo de 10 días indicándole que de no hacerlo el interesado no tendrá derecho a obtener respuesta a las mismas.

Idéntica advertencia se hará llegar a los interesados cuando hubieran utilizado otros medios, si bien en estos casos los servicios municipales podrán hacérselo llegar mediante comunicación escrita o a través del mismo medio empleado por el interesado (e-mail, correo,...)

2.- No serán admitidos a trámite aquellos escritos recibidos por vías distintas a las indicadas en este Reglamento o que no se ajusten a los modelos establecidos.

3.- Toda sugerencia o reclamación, cualquiera que hubiese sido el medio empleado para presentarla, se remitirá al Departamento correspondiente para iniciar el proceso correspondiente.

Artículo 16.- Registro Especial de sugerencias y reclamaciones.

Recibida la sugerencia y/o reclamación destinada a la Comisión Especial, se registrará en el sistema informático diseñado a tal efecto: Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 17.-Supuestos y procedimiento de inadmisión.

1.- Se podrán rechazar la tramitación de las sugerencia y/o reclamaciones:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en los servicios municipales.
- b) Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente Reglamento peticiones o acciones distintas a las sugerencias y/o reclamaciones contempladas en esta disposición, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.
- c) Cuando sean anónimas.
- d) Cuando se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.
- e) Aquellas cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de las personas.
- f) Las desprovistas de fundamentación.
- g) Las que no sean de competencia del Ayuntamiento de Alcobendas.
- h) Las que versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los juzgados y tribunales de justicia.
- i) Cuando se formulen sugerencias y/o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya han sido resueltas o se estén tramitando en el seno de la propia Comisión.

2.- Cuando el Departamento competente entienda no admisibles a trámite las sugerencias y/o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto a la Comisión en escrito motivado.

3.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones resolverá sobre la inadmisión y lo pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado sobre las causas.

Artículo 18.- Instrucción y resolución.

1.- La tramitación inicial de las sugerencia y/o reclamaciones corresponderá al Servicio de Atención Ciudadana (SAC).

Si las sugerencias y/o reclamaciones afectasen a distintos Departamentos, se remitirá copia de las mismas a las directamente afectadas, emitiendo cada una de ellas el informe correspondiente.

2.- Cuando el SAC tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una sugerencia y/o reclamación y de otro procedimiento administrativo sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado.

3.- Cuando las sugerencias y/o reclamaciones pusieran de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa, se comunicará a la Unidad competente para que, en su caso, se inicien los procedimientos administrativos sancionadores o cualquier actuación dirigida al ejercicio de una posible acción penal, poniendo estas actuaciones en conocimiento de la persona que presentó la sugerencia o reclamación.

4.- En el plazo máximo de veinte días a contar de la recepción en el Área correspondiente, se enviará a la Unidad Técnica y Administrativa de la CESYR información sobre los progresos de la Reclamación o Sugerencia.

Los funcionarios y los servicios de las Unidades Técnicas deberán colaborar con el Área que deba informar la reclamación o sugerencia, ofreciendo la información o respuesta para la solución del problema, facilitando la documentación que fuere precisa.

Idéntica colaboración deben mostrar los concesionarios o contratistas que tengan relación con el servicio objeto de sugerencia o reclamación.

5.- Cuando se trate de una reclamación sobre un defectuoso funcionamiento del servicio, el órgano competente para resolver, en cualquier momento del procedimiento, puede proponer una mediación para que informalmente, las partes afectadas tengan la oportunidad de exponer y argumentar su postura con el objetivo de alcanzar una solución. Si, por este medio, se llegara a una solución, el expediente se dará por concluso, lo que se acreditará debidamente en el mismo.

Artículo 19.- Plazo de resolución.

Para decidir sobre las sugerencias o reclamaciones se establece el plazo de tres meses desde la entrada de la misma en la administración municipal.

Artículo 20.- Derechos del presentante de la sugerencia o reclamación.

El presentante de cualquier sugerencia o reclamación tiene derecho a estar informado del estado de tramitación de la misma y de la decisión que hubiera recaído al respecto. La decisión le será comunicada en la forma elegida por el interesado y, en caso de que no hubiera ejercido opción al respecto, mediante escrito dirigido al domicilio que conste en la presentación.

Artículo 21.- Conclusión del expediente.

1.- Se entenderá resuelta la sugerencia o reclamación:

- a. Cuando se hubiera desestimado.
- b. Por voluntad expresa del interesado, sin perjuicio de la facultad que ostenta la Administración de continuar realizando de oficio las actuaciones que se estimen procedentes en relación con las cuestiones puestas de manifiesto.
- c. Cuando se hubiera realizado la actuación propuesta.

Artículo 22.- Irrecurribilidad de la decisión.

Al tener las sugerencias o reclamaciones la consideración de propuestas o iniciativas destinadas a promover la mejora de los servicios públicos municipales, las decisiones que adopte el órgano competente sobre el particular no tienen la condición de acto administrativo y, en consecuencia no pueden ser objeto de recurso administrativo o contencioso administrativo en cuanto al fondo.

Artículo 23.- Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas.

1.- La aceptación de sugerencias o reclamaciones que se hayan podido formular o la no acogida de las mismas no genera ningún derecho para los interesados que la hubieran presentado y la decisión que sobre el particular se hubiera adoptado no podrá ser objeto de recurso.

2.- Si el Área Municipal competente hubiese podido aceptar parcial o totalmente alguna sugerencia o reclamación, está obligado a propiciar las medidas que le corresponda adoptar en el ámbito de su competencia.

Si las medidas afectaren a aspectos concretos que tengan que resolverse desde otras unidades u órganos que no pertenezcan a la Administración Municipal, se dará traslado a la Entidad que corresponda con la petición de que se adopten las decisiones que sean del caso.

3.- La decisión que se pueda haber adoptado sobre las sugerencias o reclamaciones presentadas, se hubieran estimado o desestimado, no impide que, en otros momentos posteriores, la Administración pueda volver a reconsiderar su decisión o las propias medidas propuestas en función de criterios políticos, técnicos, económicos o de eficiencia.

Artículo 24.- Desistimiento.

1.- Los interesados podrán desistir de sus sugerencias o reclamaciones en cualquier momento.

2.- El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que la Unidad competente acuerde la prosecución del mismo por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

3.- La continuación del procedimiento resultará obligada en los casos de conductas constitutivas de infracción penal o administrativa.

DISPOSICION TRANSITORIA

Las Unidades Administrativas competentes del Ayuntamiento, adoptarán las medidas oportunas, y, en concreto, modificarán, en su caso, la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo para poner en funcionamiento la vinculación y apoyo de los Departamentos que presten apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Hasta que se adecuen o adquieran Sistemas de información adecuados (periodo máximo de 12 meses) los informes y listados proporcionados a la Comisión serán los existentes en el momento actual.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

El Alcalde, en su caso, dictará las resoluciones sobre la interpretación de las normas de este Reglamento, si fueren necesarias, previo informe del Secretario General del Pleno.

El Ayuntamiento deberá de ajustar la normativa por la que se regula el sistema de sugerencias y /o reclamaciones genérico a los efectos que dispone el presente Reglamento Orgánico.

DISPOSICIÓN FINAL

1) De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de este Reglamento Orgánico se producirá de la siguiente forma:

- El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración General del Estado y a la de la Comunidad de Madrid.
- Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el texto del Reglamento se publicará, íntegro, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.
- El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de dicha publicación.

2) El Reglamento se publicará, además, en la página web municipal.

Alcobendas, a 15 de junio de 2011.—El alcalde en funciones, Ramón Cubián Martínez.

(03/23.080/11)