



San Sebastián
de los Reyes
Ahora somos [+]

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN
ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

PROPUESTA GRUPO MUNICIPAL DE IZQUIERDA UNIDA



Parte 1ª Exposición de motivos

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, da nueva redacción al artículo 20 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, que establece, en su apartado 1, letra d), para los denominados “municipios de gran población” regulados en el Título X, la obligación de crear una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En su desarrollo, los Reglamentos Orgánicos Municipales del Pleno y de Participación ciudadana aprobados por este Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes regulan la composición, organización y funciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y determinan que, una vez constituida, se dotará de un Reglamento de Funcionamiento que deberá ser aprobado por el Pleno. Considerando las disposiciones arriba reseñadas y sus concordantes, la Junta de Portavoces, oída como es preceptivo, y por consenso de todos sus miembros, elevó al Pleno propuesta de creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que resultó aprobada en sesión ordinaria de fecha.....

Una vez designados los miembros de la Comisión, se constituyó la misma, y dio comienzo la elaboración de la Proposición de Reglamento que habrá de regular su funcionamiento.

En su desarrollo, se ha oído al Defensor/Defensora Vecinal, y se han incorporado al texto sus aportaciones.

Considerando lo dispuesto en el artículo 197.2 y concordantes del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, los Sres. y Sras. Portavoces de los Grupos Municipales en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones han consensuado el texto normativo que a continuación se desarrolla.

Artículo 1 Objeto.

El presente Reglamento se dicta en cumplimiento y desarrollo de lo dispuesto por el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, en su **Art. 86**, así como del acuerdo de creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, adoptado por el Ayuntamiento Pleno en sesión de fecha.....

Tiene por objeto regular el funcionamiento de la Comisión, así como su coordinación con el Servicio Municipal responsable del Registro de Sugerencias y Reclamaciones, y con la Oficina del Defensor/Defensora Vecinal, en lo no previsto en la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local y los Reglamentos Orgánicos Municipales de Pleno y de Participación Ciudadana.

Parte 2ª Funcionamiento y sesiones de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones

Artículo 2 Clases de sesiones

La Comisión celebrará sesiones ordinarias y, en su caso, extraordinarias.

Las sesiones ordinarias, de periodicidad trimestral, se celebrarán en primera convocatoria en la fecha y hora que fije la Junta de Portavoces al aprobar el Calendario de Sesiones de los órganos plenarios. Y, cuando no fuese posible, en segunda convocatoria una hora más tarde, si concurre un mínimo de tres miembros de la Comisión, hallándose presentes quienes hayan de desempeñar la presidencia y las labores de secretaría.

Las sesiones extraordinarias se celebrarán cuando así lo decida el Presidente/laPresidenta, o lo solicite la tercera parte, al menos, del número legal de sus miembros.



Artículo 3 Convocatoria de las sesiones

En general, las sesiones se convocarán con cuatro días hábiles de antelación a su fecha de celebración. En el caso de las sesiones extraordinarias, cuando los asuntos a debatir revistieran carácter de urgencia, el Presidente/laPresidenta podrá convocarlas sin respetar dicho plazo, motivando tal decisión.

A las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se convocará formalmente a todos sus miembros titulares, así como el Defensor/Defensora Vecinal.

el Presidente/laPresidenta podrá convocar, cuando lo estime oportuno, al/la responsable del Servicio de Información, y si fuese necesario al/la responsable de cualquiera de los diferentes Servicios Municipales.

Artículo 4 Orden del día de las sesiones ordinarias

En el Orden del día de las sesiones ordinarias se incluirán en todo caso, como mínimo:

- 4.1.** La valoración del informe trimestral emitido a partir del sistema de información que recoja las sugerencias y reclamaciones recibidas y su tramitación.
- 4.2.** La valoración del informe trimestral emitido por el Defensor/Defensora Vecinal, dando cuenta de la gestión realizada. Dicho informe, en el que no constarán los datos personales de las personas implicadas en la tramitación, reflejará el número y tipo de las sugerencias y reclamaciones formuladas, los hechos que las han motivado, el resultado de los trámites y gestiones llevados a cabo por la Oficina, y las recomendaciones o sugerencias que se hayan realizado.
- 4.3.** El debate y dictamen de los informes propuesta de recomendación elevados a la Comisión por el Defensor/Defensora Vecinal, bien a iniciativa propia o bien cuando sea requerido para ello.

A petición del Defensor/Defensora Vecinal, motivada en la salvaguarda de los derechos garantizados por el artículo 18 de la Constitución, el Presidente/laPresidenta de la Comisión podrá determinar que la Parte correspondiente al punto **4.3** se desarrolle a puerta cerrada.

Artículo 5 Acta de las sesiones de la Comisión

La Secretaría General del Pleno elaborará acta de cada una de las sesiones de la Comisión, en la que se harán constar el lugar y fecha de su celebración, la relación de asistentes, su duración, y las incidencias que sea oportuno reseñar. Y se transcribirán literalmente las recomendaciones adoptadas, así como, en su caso, los votos particulares de aquellos de sus miembros que discrepen del parecer mayoritario.



Parte 3ª Coordinación de la comisión de sugerencias y reclamaciones con el servicio municipal de información y con la oficina del Defensor/Defensora vecinal

Artículo 6 Derechos de los ciudadanos/las ciudadanas

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, en su artículo **7.3. y 7.7.**, reconoce a todos los ciudadanos/las ciudadanas el derecho a formular reclamaciones y sugerencias sobre materias de competencia municipal o sobre el funcionamiento de los servicios de ámbito local, a través de los canales que establezca el Servicio Municipal de Información

Artículo 7 Sugerencias

Se entenderá por sugerencia cualquier manifestación de un ciudadano/una ciudadana dirigida a la mejora de los servicios de ámbito local, bien en cuanto a la prestación de los que se están ofertando, bien en cuanto a la previsión o puesta en funcionamiento de alguno nuevo.

Artículo 8 Reclamaciones

Se entenderá por reclamación cualquier manifestación de un ciudadano/una ciudadana, relacionada con una percepción de ineficacia o de actuación inadecuada en la gestión de los servicios que presta o controla el Ayuntamiento, que requiere una explicación o una actuación correctiva.

Artículo 9 Conceptos no incluidos

No se entenderán sugerencias o reclamaciones, a los efectos previstos en este Reglamento:

- 9.1.** Manifestaciones relativas a actividades o servicios fuera del ámbito de competencia o control del Ayuntamiento.
- 9.2.** Pretensiones de reconocimiento de derechos o intereses particulares
- 9.3.** Recursos administrativos.
- 9.4.** Peticiones amparadas por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, por el artículo 70 bis.2 de la Ley 7/85, o por los artículos 17 al 33 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana
- 9.5.** Manifestaciones realizadas de forma anónima, o aquellas en que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
- 9.6.** Partes, informes, actas, o documentos similares elaborados por los servicios municipales
- 9.7.** Solicitudes de información.
- 9.8.** Solicitudes relacionadas con la relación de servicio de los empleados públicos municipales
- 9.9.** Reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Artículo 10 Presentación de sugerencias y reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones se presentarán por los canales que habilite al efecto el Servicio de Información.

Se garantizará su constancia así como la de todas las resoluciones que se adopten sobre las mismas.



Artículo 11 Efectos de la presentación de sugerencias y reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de instancia o recurso, ni su presentación paralizará ningún plazo establecido normativamente. Quedará a salvo el ejercicio de cuantos otros derechos o acciones correspondan a los interesados/las interesadas.

En los términos establecidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, el ciudadano/ la ciudadana que presente sugerencias o reclamaciones tendrá derecho a conocer en todo momento su estado de tramitación, y a obtener adecuada respuesta, que se le comunicará en la forma que haya elegido, o, en su defecto, a la dirección o domicilio que consten en el documento presentado.

Artículo 12 Tratamiento de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Comisión

- 12.1.** Las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Comisión, una vez registradas, se remitirán a la Oficina del Defensor/Defensora Vecinal, quien elevará a la Comisión un informe propuesta de recomendación acerca de las mismas.
- 12.2.** Dicho informe-propuesta se incluirá para su debate y aprobación en el orden del día de la siguiente sesión ordinaria a celebrar por la Comisión, salvo que, a juicio de la Presidencia, revista características que aconsejen la convocatoria a tal fin de una sesión extraordinaria.
- 12.3.** Si así lo hubiese solicitado al formularla, el ciudadano/la ciudadana que hubiese dirigido a la Comisión una sugerencia o reclamación podrá comparecer personalmente en la sesión en que la misma vaya a debatirse, y se le concederá la palabra para exponer su iniciativa a los miembros de la Comisión, y aportar las indicaciones complementarias que se le soliciten, en su caso.
- 12.1.** Una vez finalizada la comparecencia, los miembros de la Comisión, oído el informe del Defensor/Defensora Vecinal, debatirán y aprobarán la recomendación que proceda.

Parte 4ª Recomendaciones e informes de la comisión

Artículo 13 Comunicación de las recomendaciones de la Comisión

- 13.1.** Las recomendaciones elaboradas por la Comisión se comunicarán a la Oficina del Defensor/Defensora Vecinal, al/la responsable del Servicio de Atención Ciudadana, y al/la responsable del Servicio o Servicios Municipales a los que dichas recomendaciones se dirijan.
- 13.2.** Si las recomendaciones se hubieren emitido en relación con reclamaciones o sugerencias dirigidas a la Comisión, se comunicarán igualmente a quien o quienes hubieren suscrito dichas manifestaciones.



Artículo 14 Presentación al Pleno de los Informes de la comisión

1. Anualmente se elaborará por la Presidencia, con la colaboración de la Secretaría General del Pleno, un Informe-Memoria del trabajo de la Comisión, que recogerá:
 - 14.1.1. Su valoración de los informes emitidos por el Servicio de Información, según lo dispuesto en el **Art. 84** del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, dando cuenta de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o reclamaciones no admitidas por la administración municipal.
 - 14.1.2. Su valoración de la información aportada por Defensor/Defensora Vecinal acerca de las sugerencias y reclamaciones recibidas en su Oficina, la gestión de las mismas, y las recomendaciones emitidas al respecto.
 - 14.1.3. La transcripción de la totalidad de las recomendaciones emitidas durante el año por la propia Comisión.
 - 14.1.4. Valoraciones y propuestas de mejora acerca del ejercicio de la función de defensa de los derechos de los y las vecinos y vecinas ante la Administración Municipal del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, encomendada a la Comisión por la Ley de Bases de Régimen Local en su artículo 132.
2. Se elaborarán por la Comisión informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen
3. De dichos Informes se dará cuenta al Pleno, según lo establecido por el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, en su artículo 84.

Disposición final

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su completa publicación en el BOCAM.