

## IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Murcia

### **1213 Aprobación definitiva del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Murcia.**

Por el Pleno del Ayuntamiento de Murcia en sesión ordinaria celebrada el 25 de junio de 2020, se aprobó inicialmente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y someter el expediente a información pública y audiencia a los interesados por el plazo de treinta días, para presentar reclamaciones y sugerencias.

El anuncio se insertó en el BORM n.º 161 de fecha 14 de julio de 2020, habiéndose presentado alegaciones las cuales han sido resueltas procediéndose a su aprobación definitiva en sesión ordinaria de Pleno de 28 de enero de 2021, insertándose a continuación su texto íntegro según dispone el art. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el citado acuerdo podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a partir del siguiente día al de la publicación del presente anuncio, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Murcia.

Murcia, 15 de febrero de 2021.—El Secretario General del Pleno, Antonio Marín Pérez.

### **Reglamento Orgánica de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Murcia**

#### **TÍTULO PRELIMINAR**

#### **TÍTULO PRIMERO: LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Artículo 1.- Objeto

Artículo 2.- Naturaleza y composición

Artículo 3.- Funciones

Artículo 4.- Estructura administrativa.

Artículo 5.- Convocatorias

Artículo 6.- Asistencia y comparecencia

Artículo 7.- Orden del día

Artículo 8.- Actuaciones de los órganos y Servicios Municipales

Artículo 9.- Informes

#### **TÍTULO SEGUNDO: DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **CAPÍTULO PRIMERO: CONCEPTOS GENERALES**

Artículo 10.- Derechos de los interesados/as

Artículo 11.- Definiciones

## **CAPÍTULO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Artículo 12.- Quejas y sugerencias.

Artículo 13.- Reclamaciones ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 14.- Medios de presentación

Artículo 15.- Datos a facilitar por el interesado/a

Artículo 16.- Efectos de la presentación de las Sugerencias o Reclamaciones

Artículo 17.- Recepción de las sugerencias, quejas y reclamaciones

Artículo 18.- Supuestos y procedimiento de inadmisión

Artículo 19.- Acumulación de expedientes

Artículo 20.- Tramitación, instrucción y resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la unidad administrativa o los servicios municipales.

Artículo 21.- Tramitación, instrucción y resolución de las Reclamación presentadas ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 22.- Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas.

Artículo 23.- Desistimiento.

Artículo 24.- Supervisión de la Administración Municipal.

Artículo 25.- Colaboración con los demás órganos de gobierno y administración municipal.

Artículo 26.- Informe Anual.

Disposición derogatoria.

Disposición final.

## TÍTULO PRELIMINAR

El ejercicio del derecho de participación ciudadana y el derecho a formular sugerencias y reclamaciones viene reflejado en los art. 123.1.c y 132 de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, que exige el establecimiento de un sistema que regule el procedimiento para tratar las sugerencias, quejas o reclamaciones que puedan presentar los vecinos y vecinas la aprobación de un Reglamento que regule la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones. Dicha función viene hasta el momento realizada por el Título IV del Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Murcia de 16.3.2005, denominado "Defensa de los derechos de los vecinos. De la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones", artículos 26 a 28. No obstante, dado el tiempo transcurrido y las perspectivas de desarrollo de los cometidos de esta Comisión, se hace conveniente aprobar un Reglamento cuyo objeto exclusivo sea la regulación del ejercicio de los vecinos y vecinas de la realización de sugerencias, quejas y reclamaciones a la Administración Municipal. A este objetivo responde la presente normativa reglamentaria que tiene carácter orgánico de conformidad con los citados preceptos legales. El mismo se ha estructurado en un Título Preliminar y otros dos más. El Título Primero establece el objeto del Reglamento en los términos establecidos en la Ley 57/2003. En el Título Segundo se establecen los conceptos generales y procedimientos para formular Sugerencias, quejas y Reclamaciones.

## TÍTULO PRIMERO

## LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

**Artículo 1. Objeto**

El presente reglamento tiene por finalidad la regulación de la estructura administrativa necesaria para el funcionamiento de la actividad de Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones establecida por el artículo 132 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su redacción dada por la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, y del procedimiento establecido para la interposición de sugerencias y reclamaciones, desarrollando con ello, el ejercicio del derecho de los vecinos y vecinas a formular las mismas a la Administración Municipal.

**Artículo 2. Naturaleza y composición**

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones es una Comisión Especial creada por el Pleno del Ayuntamiento para la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración Municipal. Se constituirá, integrará y funcionará de la misma manera que las demás Comisiones del Pleno, según lo regulado en la legislación aplicable y el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Murcia. Estará formada por representantes de todos los grupos que lo integren, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo. Se garantizará la presencia de al menos un miembro por Grupo Político. Será Secretario/a de la misma, la persona que ostentase la Secretaría General del Pleno que asiste a sus reuniones ejerciendo las funciones propias de su cargo. De entre sus miembros el Alcalde o Alcaldesa nombrará a un Presidente/a y a un Vicepresidente/a que lo sustituirá en los casos de ausencia, vacante o enfermedad.

### **Artículo 3. Funciones**

1. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante CESUR), supervisar la actividad de la Administración Municipal y dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las reclamaciones presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los Servicios Municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

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

3. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta al Pleno mediante la elaboración de un informe o memoria anual en la que quede reflejado el resumen de sus actuaciones a lo largo del año y se sugieran aquellas medidas procedimentales, normativas o de cualquier otra índole, que se consideren convenientes para evitar la reiteración fundada de quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento de los Servicios Municipales.

Una vez presentado el informe anual al Pleno Municipal, donde no figurarán datos de carácter personal, adquirirá el carácter de público.

4. Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de quejas o reclamaciones y sugerencias en relación con un mismo ámbito de actuación administrativo, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los Servicios, con el objeto de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes.

5. 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 y aquellos que estén siendo objeto de procedimientos jurisdiccionales.

### **Artículo 4. Estructura administrativa**

1. El Ayuntamiento de Murcia, de acuerdo con su régimen organizativo, creará una Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, dotada de los medios necesarios para realizar su función, adscrita al Servicio y Concejalía que corresponda de acuerdo con la organización municipal establecida en cada momento. Su función es la de tramitar todas las sugerencias y quejas ordinarias interpuestas por los vecinos y vecinas de las que se dará cuenta a la Comisión con carácter cuatrimestral así como el apoyo y colaboración con dicha Comisión, en todas aquellas cuestiones relacionadas con las competencias de ésta. Igualmente realizará un informe con carácter anual que remitirá a la Comisión en el mes de enero del ejercicio siguiente, donde detallará y analizará su actividad.

2. La Secretaría de la CESUR será la Oficina Administrativa que se encargará de la organización y funcionamiento de la misma, a cuyo frente estará su Secretario, que de conformidad con el art. 122.5 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local y 28 del Reglamento Orgánico Municipal, es el Secretario General del Pleno del Ayuntamiento. Quedará integrada en la Secretaria General del Pleno, en una unidad diferenciada y se dotará del personal y la infraestructura que se considere necesario para su funcionamiento, por los órganos municipales competentes a propuesta de la Comisión.

Esta oficina Administrativa tendrá como funciones las siguientes:

- La tramitación administrativa y técnico jurídica de la actividad de la Comisión.
- Las de comunicación, con todos los Órganos de Gobierno y Administración Municipal, en la tramitación de los asuntos de la competencia de la Comisión, a través del Presidente/a o Secretario/a de la CESUR, en el ejercicio de sus respectivas funciones,
- La elaboración de los informes que corresponda a Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. A dichos fines, y, cuando la especial dificultad técnica así lo requiera, se podrá contar con el apoyo del resto de los servicios municipales o de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.

#### **Artículo 5. Convocatorias**

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá cuatrimestralmente teniendo su funcionamiento carácter periódico. No obstante, el Presidente/a podrá convocar reuniones extraordinarias de la Comisión cuando haya asuntos que tratar, o lo soliciten al menos tres de sus miembros.
2. Entre las convocatorias y la celebración de las sesiones no podrán transcurrir menos de dos días hábiles, salvo las que se realicen 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 este 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/a y del Secretario/a, o de quienes legalmente les sustituyan.

#### **Artículo 6. Asistencia y comparecencia**

1. 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 convocadas por el Presidente/a, las personas integrantes y/o responsables de la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones o de la Secretaría de la misma. También podrán convocarse para que comparezcan ante ella, autoridades, funcionarios/as o empleados/as 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.
2. Igualmente, al objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por mayoría, los vecinos o vecinas o entidades que se estimen necesarios para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando.

#### **Artículo 7. Orden del día**

1. Los temas objeto de deliberación, de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, constarán en el orden del día de la convocatoria. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría simple.
2. De cada sesión que se celebre, se extenderá acta en la que constarán los nombres de los miembros asistentes, asuntos examinados, y dictámenes emitidos. Asimismo, se harán constar los votos particulares que se emitan y su motivación.

### **Artículo 8. Actuaciones de los órganos y Servicios Municipales**

1. Todos los órganos y servicios de la Administración Municipal están obligados a remitir a la Unidad de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones copia de las recibidas en su departamento, y que no hayan sido remitidas previamente por ésta.

2. Se establece un plazo máximo de 20 días hábiles para que los Servicios Municipales informen a los ciudadanos acerca de las actuaciones realizadas.

3. Además, todos los órganos y servicios de la Administración Municipal están obligados a remitir a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones con carácter simultáneo, copia de las respuestas facilitadas al ciudadano/a.

4. La Comisión no entrará en el examen individual de las reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial, ni aquellas que han dado lugar a la apertura de un expediente o recurso administrativo, hasta que no concluya el plazo legal para su resolución.

5. A través de su Presidente o Presidenta, la Comisión podrá solicitar a cualesquiera Órganos, Servicios o Entidades dependientes del Ayuntamiento la remisión de los informes y antecedentes que considere oportuno y podrá requerir a los funcionarios/as para su comparecencia.

### **Artículo 9. Informes**

1. El Informe Anual y los extraordinarios regulados en este Reglamento serán remitidos al Alcalde o Alcaldesa que los someterá a la consideración del Pleno dentro de los tres meses siguientes a su recepción.

2. Los informes tendrán carácter reservado hasta que sean presentados al Pleno.

## TÍTULO SEGUNDO

### DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### Capítulo primero

#### Conceptos generales

### **Artículo 10. Derechos de las personas interesadas**

A los efectos previstos en este Reglamento el concepto de interesado/a se amplía a toda persona con capacidad de obrar conforme a derecho, que invoque un interés legítimo en relación con el Ayuntamiento de Murcia.

El derecho de los interesados/as se extiende no solo a formular reclamaciones, quejas y sugerencias, sino también al de obtener adecuada respuesta a las mismas. Así como a conocer el estado de tramitación de las sugerencias, quejas o reclamaciones que hubiesen presentado.

### **Artículo 11. Definiciones**

A los efectos de este Reglamento se entenderá:

1. Sugerencias: Se consideran sugerencias aquellas propuestas o iniciativas formuladas por los interesados/as y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de Murcia o de las Entidades dependientes de él, ya sea en el ámbito organizativo o en el funcional.

2. Quejas: Se consideran aquellas informaciones facilitadas por los interesados/as, independiente de la denominación que se les den a las mismas, para poner en conocimiento del Ayuntamiento un anormal o deficiente

funcionamiento de los servicios o actuaciones municipales o algún perjuicio causado por el mismo a cualquier persona natural o jurídica.

3. Reclamaciones: Se consideran reclamaciones, las interpuestas formalmente ante la CESUR, una vez que formulada la correspondiente queja o sugerencia ante la oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones o ante el Servicio competente, las mismas no hayan sido satisfechas o resueltas de acuerdo con lo solicitado por el interesado/a.

No se incluyen en el este concepto:

a. Las sugerencias, quejas o reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean competencia municipal.

b. Las peticiones que, en el marco de las distintas opciones políticas que puedan ejercer los ciudadanos/as, pretendan reformas en el sistema de funcionamiento o gestión de servicios públicos de contenido distinto al establecido.

c. Las solicitudes en las que el interesado/a pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.

d. Los recursos administrativos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.

e. Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre.

f. Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.

g. Las incidencias, partes, informes, actas, etc. efectuadas por los propios servicios municipales.

h. Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.

i. Las solicitudes de información.

j. Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.

k. Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

4. Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones: Es la sede administrativa que tiene encomendada la función de recepcionar las sugerencias, quejas y reclamaciones, previamente registradas, y su posterior tramitación al Área Municipal correspondiente, o en su caso a la Cesur.

5. Oficina Administrativa de la CESUR. Es la unidad administrativa integrada en la Secretaría de la Comisión que se encarga de tramitar las Reclamaciones interpuestas ante la misma, del conocimiento y valoración de las presentadas en la Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, y de las relaciones con ésta y los servicios municipales.

6. Unidad Técnica: Se entiende por tal, la dependencia municipal a la que se demanda una actuación por tener encomendada la resolución de la cuestión planteada o actuaciones instrumentales respecto de la misma.

7. Órgano resolutivo: Es aquel que por disposición de la Ley o de las delegaciones que se hayan podido efectuar tenga atribuida en el Ayuntamiento la competencia para resolver sobre la materia que guarde relación con el asunto

8. Informe: Es la comunicación que el Área Municipal competente dirige al ciudadano y a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones de forma simultánea.

9. Actuación: Acción que realiza la Unidad Técnica siguiendo los criterios del Área Municipal competente para resolver la sugerencia o reclamación formulada.

10. Gestor SyR: Persona designada por el responsable del Área Municipal competente para tramitar las sugerencias y reclamaciones relacionadas con su ámbito funcional.

11. Impresos de Sugerencia o Reclamación: El formulario que contiene los datos necesarios para tramitar la reclamación o sugerencia.

## Capítulo segundo

### Procedimiento para formular sugerencias, quejas o reclamaciones

#### Artículo 12. Quejas y Sugerencias.

Serán aquellas que se presenten por los vecinos/as o interesados/as directamente ante las Unidades administrativas o servicios municipales objeto de las mismas, o ante Unidad administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones. Constituyen requisito previo para interponer una Reclamación ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

#### Artículo 13. Reclamaciones ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

Una vez que la correspondiente queja o sugerencia ante la oficina de Sugerencias y reclamaciones o ante el Servicio competente no ha sido satisfecha o resuelta de conformidad con lo solicitado, se podrá interponer Reclamación ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

#### Artículo 14. Medios de presentación

1. Los vecinos, vecinas o interesados/as podrán presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias ante el Ayuntamiento de Murcia, sobre el funcionamiento y actuación de la Administración Municipal o de las Entidades dependientes de ella a través de diversos medios que, a modo enunciativo, se indican a continuación:

a) Medio presencial: Los ciudadanos/as podrán personarse en las oficinas de registro municipales establecidas al efecto para formular las sugerencias, quejas o reclamaciones que consideren oportunas. El derecho a utilizar este medio se encuentra condicionado a las disponibilidades horarias, materiales y personales de las oficinas municipales. También podrán hacerlo anotando su sugerencia o reclamación en los impresos que, a estos efectos, se tendrán en las oficinas de registro abiertas al público a disposición de los interesados y cuya existencia se indicará de forma visible. Los interesados/as tendrán derecho a que se les entregue un recibo o resguardo que recoja sucintamente el contenido de la sugerencia o reclamación que hayan formulado.

b) Medio Telefónico: Las sugerencias que se efectúan a través de este medio se harán llamando a los números de teléfono que a estos efectos se señalen. (010)

c) Medio telemático: a través de este medio las personas interesadas podrán formular sugerencias, quejas o reclamaciones ajustándose en la medida de lo posible a los modelos oficiales de formulario que se diseñe para este fin,



así como, a través del procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en la Sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.

La formulación de reclamaciones, quejas y sugerencias a través de las vías señaladas en la letra c), se adecuarán a lo previsto en la normativa reguladora de la firma electrónica, así como a los requerimientos técnicos necesarios que se determinen a los efectos que quede acreditada la autenticidad de su voluntad expresado por cualquier medio.

#### **Artículo 15. Datos a facilitar por el interesado/a**

1. Los interesados/as, para disponer del derecho a obtener respuesta a su sugerencia o reclamación, están obligados a facilitar a los servicios municipales:

- a. Nombre y apellidos o razón social.
- b. DNI o CIF.
- c. Dirección (vía pública y número, localidad y Código Postal).
- d. Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.
- e. Indicación de si la persona física se encuentra empadronada en Murcia.
- f. Contenido de la sugerencia, queja o reclamación especificando los datos necesarios para la adecuada identificación, localización, o producción del suceso, hecho, agentes o servicio sobre el que versa. Los interesados podrán acompañar la documentación que consideren oportuna.

2. Los interesados/as 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 irá firmada por el interesado/a o su representante.

3. En los modelos que el Ayuntamiento facilite para formular sugerencias, quejas o reclamaciones o en el recibo o justificante que se expida al interesado/a se especificará que no facilitar los datos obligatorios que se indican en el apartado 1 no genera el derecho de los interesados a obtener respuesta a su sugerencia o reclamación. En el caso de sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por medio telefónico o por internet, se especificará esta circunstancia.

4. Las sugerencias, quejas o reclamaciones que se hagan a través de cualquier medio sin facilitar los expresados datos no generan el derecho del interesado a obtener respuesta, no obstante lo cual, se dará a las mismas el curso que pudiere corresponder.

#### **Artículo 16. Efectos de la presentación de las Sugerencias, Quejas o Reclamaciones**

Las sugerencias, quejas 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, quejas 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 17. Recepción de las quejas, sugerencias y reclamaciones**

1. Las sugerencias, quejas o reclamaciones se presentarán por cualquiera de los medios establecidos por el Ayuntamiento. Cuando la sugerencia, queja o reclamación se haya presentado personalmente por el propio interesado/a 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 le hará constar la obligación de completarlos en el plazo de 10 días indicándole que de no hacerlo el interesado/a no tendrá derecho a obtener respuesta a las mismas, todo ello sin perjuicio de darle el curso que corresponda.

2. Cuando en cualquier oficina de recepción se presenten o reciban escritos por vías distintas a las indicadas en este Reglamento que deban ser tramitados conforme al mismo, incluso cuando la presentación no se ajuste a los modelos establecidos, el empleado/a público que los reciba los remitirá en todo caso a la Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones para su tramitación por el órgano o Servicio competente.

#### **Artículo 18. Supuestos y procedimiento de inadmisión**

1. Se podrá rechazar la tramitación de las quejas, sugerencias y 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, quejas o reclamaciones contempladas en esta disposición, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

c) Cuando se formulen sugerencias, quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya hayan sido resueltas, cuando el asunto esté en tramitación por haber sido planteado por los Grupos Municipales o miembros de la Corporación a través de cualquiera de los medios que la Ley y el Reglamento Orgánico Municipal les reconocen, cuando haya sido tramitado de oficio o a iniciativa de funcionario/a municipal y, en general, cuando la Administración Municipal haya iniciado trámites para la resolución de la cuestión planteada y en tanto no recaiga resolución o cuando ésta ya ha sido adoptada.

2. Cuando la Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones entienda no admisibles a trámite las sugerencias, quejas o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, lo pondrán de manifiesto al interesado en escrito motivado.

3. Se remitirán a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones las resoluciones o acuerdos de inadmisión adoptados y las causas de los mismos.

#### **Artículo 19. Acumulación de expedientes**

1. Las Áreas Municipales competentes podrán acumular las sugerencias, quejas y reclamaciones, para su tramitación conjunta, cuando se trate de sugerencias o reclamaciones presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.

2. Cuando un ciudadano/a formula varias reclamaciones, quejas o sugerencias en una misma comunicación, las áreas municipales competentes podrán dividir la misma para facilitar su tramitación. El interesado/a irá recibiendo información individualizada de la situación y actuaciones que se vayan realizando para dar respuesta a cada una de las sugerencias, quejas o reclamaciones que haya incorporado a un mismo acto de presentación.

**Artículo 20. Tramitación, instrucción y resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Unidad Administrativa o los Servicios Municipales.**

1. La tramitación inicial de las sugerencias, quejas y reclamaciones corresponderá a la Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, salvo las Reclamaciones que se interpongan directamente ante la Comisión. Si las sugerencias, quejas o reclamaciones afectasen a distintas Áreas, se remitirá copia de las mismas a las directamente afectadas. Si se presentan directamente ante el servicio afectado, se tramitará por éste, dando la respuesta correspondiente, con la práctica de las diligencias que sean necesarias y se comunicará a la Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

2. Cuando el Servicio competente tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una sugerencia, queja o reclamación y de otro procedimiento administrativo sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado/a, y a la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones simultáneamente.

3. Cuando las sugerencias, quejas y reclamaciones pusieran de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa, se comunicará al Servicio 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. La persona natural o jurídica que haya presentado, 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 a su dirección de correo o al domicilio que conste en la presentación.

5. Conclusión. Las quejas y sugerencias deberán ser resueltas o contestadas en el plazo de un mes.

Se entenderá resuelta la queja o sugerencia:

- a) Cuando se hubiera estimado o desestimado.
- b) Cuando se conteste la consideración de la sugerencia propuesta.
- c) 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.
- d) Cuando se hubiera realizado la actuación propuesta.
- e) Cuando se produzca notificación al interesado con indicación de las medidas adoptadas por el Servicio, con comunicación simultánea a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

6. Irrecorribilidad de la decisión

Al tener las sugerencias, quejas 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 21. Tramitación, instrucción y resolución de las reclamaciones presentadas ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones**

1. Para la presentación de una Reclamación ante la Comisión deberá haberse realizado previamente la correspondiente queja o sugerencia ante la Unidad Administrativa de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, y agotado el procedimiento establecido ante los órganos municipales competentes, y el correspondiente recurso administrativo en su caso.

2. Una vez recibidos los escritos de Reclamación presentados por los interesados/as serán examinados y calificados por la oficina de la Comisión, dándose un plazo de subsanación de diez días si en el mismo faltaran datos de los establecidos en este Reglamento. Si la misma no se produce en el plazo indicado se podrán archivar las actuaciones o continuar con las mismas si fuera posible y hubiera indicios suficientes de su fundamentación.

También puede la Oficina de la Comisión solicitar de quien haya presentado el mismo, las aclaraciones, precisiones o ampliación de datos que se estimen oportunas.

3. Si el escrito recibido no es competencia de la Comisión, se le dará el curso que proceda, de lo que se efectuará notificación al interesado/a.

4. Si el escrito recibido es competencia de la Comisión, una vez admitido, se notificará la misma al interesado/a y se pedirá informe sobre el contenido de la reclamación al servicio o departamento municipal afectado, que deberá emitirlo en el plazo máximo de diez días. Junto con el mismo, o en cualquier momento en que se considere oportuno, la Oficina de la Comisión podrá pedir toda la documentación y antecedentes que estime necesarios para el estudio del caso, practicar pruebas o diligencias de oficio o a instancia de parte, así como citar a los funcionarios/as correspondientes para que informen oralmente ante la misma o su oficina.

5. Terminada la tramitación de un expediente de reclamación, por la Secretaría de la Oficina de la Comisión se redactará una propuesta de resolución de la misma con recomendación en su caso al servicio o departamento correspondiente de las actuaciones que deba o sea conveniente realizar.

6. El servicio o departamento municipal que reciba una resolución de la Comisión deberá contestarla, expresando si le va a dar cumplimiento o no, justificando documentalmente dicho cumplimiento en el primer caso y motivando su conducta en el segundo.

7. En el plazo máximo de tres meses se comunicará al interesado, los resultados o conclusiones obtenidas de las actuaciones realizadas y la resolución adoptada. Los acuerdos de la Comisión no establecen derechos, ni resuelven ningún procedimiento administrativo y no son susceptibles de recursos.

### **Artículo 22. Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas**

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

2. Si el Servicio o Área Técnica 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, quejas 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 23. Desistimiento**

1. Los interesados/as podrán desistir de sus sugerencias, quejas 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/a 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.

#### **Artículo 24. Supervisión de la Administración Municipal**

1. De conformidad con el artículo 132.3 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, la Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal.

2. La Secretaría de la Comisión, de oficio, o por acuerdo de la misma, podrá recabar informes, documentación y antecedentes y explicaciones orales al personal correspondiente, sobre el funcionamiento de los servicios o departamentos municipales, que deberán ser realizados o contestados en el plazo de diez días.

3. Una vez recibida la documentación referida y realizadas las diligencias que se estimen oportunas, se emitirá si procede una conclusión y/o recomendación de actuación por la Secretaría, Presidencia o Comisión, según los casos.

#### **Artículo 25. Colaboración con los demás órganos de Gobierno y Administración Municipal**

De conformidad con el artículo 132.4 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

#### **Artículo 26. Informe anual**

La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones realizará un informe anual, de las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. También podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

#### **Disposición derogatoria**

Queda derogada cualquier normativa municipal que se oponga o contradiga con este Reglamento.

#### **Disposición final**

Este Reglamento entrará en vigor a los quince días de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Región.