



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

REGLAMENTO ORGANICO DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

INDICE GENERAL

- **EXPOSICION DE MOTIVOS**
- Artículo 1.- **OBJETO**
- Artículo 2.- **ORGANIZACIÓN**
- Artículo 3.- **FUNCIONES**
- Artículo 4.- **FACULTADES**
- Artículo 5.- **DERECHO A LA PRESENTACION DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES**
- Artículo 6.- **PRESENTACION Y EFECTOS**
- Artículo 7: **EFECTOS DE LA PRESENTACION**
- Artículo 8.-**SUPUESTOS Y PROCEDIMIENTO DE INADMISION**
- Artículo 9.- **ACUMULACION DE EXPEDIENTES**
- Artículo 10.- **TRAMITACION ORDINARIA**
- Artículo.11.- **REMISION A LA COMISION**
- Artículo 12.- **TRAMITACION ANTE LA COMISION**
- Artículo 13- **INFORME ANUAL**
- **DISPOSICION FINAL.- ENTRADA EN VIGOR.**

EXPOSICION DE MOTIVOS

Entre las novedades relevantes introducidas en el régimen organizativo y participativo de las grandes ciudades por la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, figura la creación de un órgano participativo y de defensa de los derechos vecinales cuya misión es garantizar dichos derechos.

Tal órgano, con carácter de Comisión especial permanente debe estar representado proporcionalmente por todos los grupos políticos y debe tener como misión la supervisión de la actividad municipal informando de las quejas, deficiencias y sugerencias que se formulen. Se trata de una figura con evidente similitud a la del Defensor del Pueblo, traslada al ámbito local cuyas bases están reguladas a través de un único artículo-el 132 de la Ley de Bases de Régimen Local de acuerdo con la redacción dada por la citada Ley de Reforma, al que se le da el título de “defensa de los derechos de los vecinos”.

A través de este Reglamento Orgánico se desarrolla el citado artículo, estableciéndose las funciones de la citada Comisión de Sugerencias y



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

Reclamaciones y la tramitación procedimental ante la misma como texto complementario de los artículos 91-109 del Reglamento Orgánico Municipal.

Artículo 1.- OBJETO

Este Reglamento de carácter orgánico, se dicta en cumplimiento y desarrollo de lo establecido en el artículo 132 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, de acuerdo con la modificación operada a través de la Ley 57/2003, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tiene por finalidad desarrollar el ejercicio del derecho de los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones conforme a lo establecido en los preceptos legales de este Reglamento.

Artículo 2.- ORGANIZACIÓN

1.- Para la defensa de los derechos de los vecinos el Ayuntamiento creó la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el mismo de forma proporcional.

2.- El número de miembros y la distribución de estos entre los distintos grupos son los mismos que los de las Comisiones plenarias ordinarias.

3.- Dicha Comisión funcionará de la misma forma que las demás Comisiones del Pleno.

Artículo 3.- FUNCIONES.

Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

- defender los derechos de los vecinos en sus relaciones con la Administración Municipal,
- supervisar la actividad de ésta proponiendo acciones de mejora y
- dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los Servicios Municipales.

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



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

Artículo 4.- FACULTADES

- 1.- Para el desarrollo de sus funciones la Comisión a través de su Presidente podrá solicitar a cualesquiera de sus Órganos, Servicios o Entidades dependientes del Ayuntamiento la remisión de informes y antecedentes que considere oportunos y podrá requerir a los funcionarios/personal laboral para su comparecencia.
- 2.- Todos los órganos de gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
- 3.- Todos los órganos y servicios de la Administración municipal están obligados a incluir las sugerencias y reclamaciones recibidas y la respuesta generada. Asimismo los Organismos Autónomos y Empresas Públicas dependientes de la Administración Municipal y aquellas que gestionen servicios municipales en régimen de concesión estarán obligadas a remitir a esta Comisión estadillo mensual de reclamaciones recibidas y reclamaciones resueltas, con indicación del día y la causa que producen éstas.
- 4.- Los vecinos no podrán dirigirse directamente a la Comisión y, en caso de que una reclamación fuera omitida, lo pondrán en conocimiento de la Alcaldía que exigirá las responsabilidades a que hubiere lugar y dispondrá sobre su traslado a la Comisión.
- 5.- 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 administrativo, hasta que no concluya el plazo legal para su resolución.
- 6.- El informe anual y los extraordinarios serán remitidos al Alcalde que los someterá a la consideración del Pleno dentro de los tres meses siguientes a su recepción, dentro del año natural en que dicho Informe se presente.
- 7.- Los informes tendrán carácter reservado hasta que sean presentados al Pleno.

Artículo 5.- DERECHO A LA PRESENTACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

- 1.- A los efectos de lo dispuesto en este Reglamento se consideran interesados en el procedimiento para formular sugerencias y reclamaciones,



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

así como obtener respuesta de la misma, las siguientes personas físicas o jurídicas:

1.1.- Personas físicas a efectos de este Reglamento:

1.1.a).- Los habitantes del término municipal que se encuentren empadronados en el municipio.

1.1.b).- Los habitantes que no estando empadronados tengan establecidas una o varias relaciones tributarias periódicas con el Ayuntamiento.

1.2.- Personas Jurídicas:

1.2.a).- Las entidades jurídicas que tengan establecimiento permanente en el municipio.

2.- Definición legal de Sugerencia y Reclamación.

2.1.- Sugerencia. Se entiende por Sugerencia la manifestación de mejora del servicio.

2.2.- Reclamación.- Se entiende por Reclamación la manifestación de incidencia del servicio.

3.- Personas legitimadas para la presentación de Reclamaciones y Sugerencias.

3.1.- Están legitimados para presentar Reclamaciones las personas físicas y jurídicas antes señaladas.

3.2.- Estarán legitimados para presentar Sugerencias cualquier persona.

Artículo 6.- PRESENTACION y EFECTOS

1.- Existirá a disposición de cualquier interesado hojas de reclamaciones y sugerencias en todas las dependencias municipales (Sociedades Anónimas Municipales (S.A), Organismos Autónomos, etc) Los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones a través de diversos medios:

- a) Medio Presencial.- Los vecinos podrán personarse en la Oficina ubicada en el servicio de atención al ciudadano para formular las sugerencias o reclamaciones que consideren oportunas por escrito Podrán hacerlo anotando su sugerencia o reclamación en los impresos /modelos facilitados para ello. Los interesados tendrán derecho a que se les entregue una



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

copia que recoja sucintamente el contenido de la sugerencia o reclamación formulada.

b) Insertando /Depositando la sugerencia o reclamación en los buzones instalados en todas las dependencias municipales habilitados para ello.

c) Medio no presencial:

Telefónico: A través del número telefónico que facilitará el Excmo. Ayuntamiento habilitado para ello.

Medio electrónico: a través de la Web del Ayuntamiento dónde se instalará un buzón de sugerencias y reclamaciones.

2.- Los interesados, para disponer del derecho a obtener respuesta, 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 Cuenca. 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 acreditar mediante declaraciones o cartas de pago su inclusión en los censos y padrones de los tributos periódicos municipales.
- 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 versa.

3.- 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 irá firmado por el interesado o su representante.



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

4.- En los modelos que facilite el Ayuntamiento o en la copia que se expida al interesado se especificará que no facilitar los datos obligatorios, recogidos en el punto 2 de este artículo, no genera el derecho a obtener respuesta a su sugerencia o reclamación. No obstante, se dará a las mismas el curso que pudiera corresponder.

Artículo 7: EFECTOS DE LA PRESENTACION

1.- 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.

2.- Estas sugerencias 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 8: SUPUESTOS Y PROCEDIMIENTOS DE INADMISIÓN

1.- Se podrá rechazar la tramitación de las sugerencias y reclamaciones:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación.
- b) Cuando se pretendan tramitar acciones distintas a las sugerencias o reclamaciones contempladas en este reglamento.
- c) Cuando se formulen sugerencias o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya hayan sido resueltas.
- d) Cuando el asunto está 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.
- e) Cuando ha sido tramitado de oficio a o iniciativa de funcionario municipal.
- f) Y, en general, cuando la Administración Municipal ha iniciado trámites para la resolución de la cuestión planteada en tanto no recaiga resolución o, cuando ésta ya ha sido adoptada.

2.- Cuando el Jefe del área o servicio competente entienda no admisibles a trámite las sugerencias o reclamaciones lo pondrán en conocimiento del interesado en escrito motivado.



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

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

Artículo 9.- ACUMULACION DE EXPEDIENTES

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

2.- Cuando un vecino formule varias reclamaciones o sugerencias en una misma comunicación, serán los trabajadores de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones (O.S.R) los encargados de distribuirlas de forma diferenciada/individualizada a los distintos servicios municipales haciéndolo constar en el registro especial habilitado para ello. El interesado recibirá respuestas individualizadas a las sugerencias o reclamaciones presentadas.

Artículo 10: TRAMITACION ORDINARIA.

1.- Las reclamaciones o sugerencias se presentarán en la **Oficina de Sugerencias y Reclamaciones (Centro receptor)** que se crea a estos efectos, ubicada en el Servicio de Atención al Cliente. La Oficina registrará en el Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones la reclamación o sugerencia y **entregará copia al interesado.** Así mismo registrará las reclamaciones o sugerencias depositadas en los buzones existentes en las diferentes dependencias municipales, así como, las obtenidas a través de la Web y mediante el servicio telefónico.

En el plazo de diez días, contados desde la fecha de entrada en el registro de dicha oficina, la oficina receptora examinará la sugerencia o reclamación y podrá requerir al interesado para que en el plazo de diez días proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca, o la admitirá a trámite. De no proceder su admisión lo comunicará al reclamante.

2.- La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones remitirá la reclamación o sugerencia al Jefe del área o servicio municipal correspondiente. Este estudiará la reclamación o sugerencia **emitiendo informe a la oficina receptora** dentro de un plazo de diez días. Esta deberá comunicar el informe a la persona que presentó la reclamación o sugerencia.



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

3.- Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal tendrán carácter reservado. Se comunicarán a la persona aludida que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (C.E.S.R.) En estos casos dicha Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.

Artículo 11.- REMISION A LA COMISION

1.-La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones listado mensual de reclamaciones y sugerencias, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada. Dicho listado se remitirá, además, desglosado por áreas para conocimiento de la jefatura de área y del concejal delegado.

2.- La Comisión, de oficio, podrá requerir información complementaria y conocer de las que no se hayan resuelto satisfactoriamente.

12.- TRAMITACION ANTE LA COMISIÓN

1.- Con independencia de lo anterior, el vecino que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en QUEJA a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2.- La Comisión estudiará las quejas procedentes, adoptando las medidas pertinentes. En todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma.

3.- La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.

4.- Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las medidas a adoptar, que será remitida al órgano municipal competente, que queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión quien deberá notificar al reclamante.

Artículo 13.- INFORME ANUAL



Excmo. Ayto. de Cuenca
Refª. Secretaría General.

1.- La Comisión en su informe anual dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración municipal, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, 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.

2.- En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

3.- Un resumen del informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento en Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su postura. El informe se hará público en la forma que se determine.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Legislación de Régimen Local: Ley 7/85 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local, Reglamento 2568/1986 de 28 de noviembre de Ordenación y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF) y en ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Régimen Administrativo Común.

DISPOSICION FINAL.-

Este reglamento entrará en vigor una vez que haya sido publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y se hayan cumplido los demás requisitos del artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local y podrá ser objeto de revisión, cuando la experiencia lo aconseje, siguiendo para ello el mismo procedimiento que para su aprobación.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-

Con la entrada en vigor de este Reglamento quedan derogados los artículos que no se ajusten o resulten contrarios a lo previsto en este Reglamento Orgánico Municipal de Sugerencias y Reclamaciones, independientemente de lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Municipal.