



M.I. AYUNTAMIENTO DE TELDE

**REGLAMENTO ORGÁNICO
DE LA
COMISIÓN ESPECIAL DE

SUGERENCIAS
Y
RECLAMACIONES**

ESTRUCTURA DEL REGLAMENTO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

CAPÍTULO II

DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE)

Artículo 2.- Composición y organización

Artículo 3.- Capacidad y funciones de la Comisión

CAPITULO III

DE LA PRESENTACIÓN Y CONTENIDO MÍNIMO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 4.- Presentación de sugerencias y/o reclamaciones

Artículo 5.- Contenido mínimo de las sugerencias y/o reclamaciones

CAPÍTULO IV

DE LA TRAMITACIÓN ORDINARIA DE LAS SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

Artículo 6.- Tramitación ordinaria

Artículo 7.- Tramitación ante la Comisión

Artículo 8.- Informe Anual

CAPITULO V

DEL FORMULARIO DE SUGERENCIAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMIE PROCEDIMENTAL

Artículo 9.- El formulario

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento.

- 1.1.** El presente Reglamento tiene como objeto regular la composición, organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones, al amparo de lo establecido en el artículo 132, de la Ley 7/ 1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, precepto este añadido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- 1.2** A los efectos del presente reglamento se considerarán sugerencias aquellas propuestas, recomendaciones o iniciativas formuladas por la ciudadanía y destinadas a mejorar los servicios públicos del **Ayuntamiento de TELDE** o de las entidades dependientes de él.
- 1.3** Se considerarán reclamaciones aquellas peticiones, demandas o protestas realizadas por la ciudadanía sobre el normal o anormal funcionamiento de los servicios municipales.

CAPÍTULO II

DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE)

Artículo 2.- Composición y organización

- 1.** La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, será nombrada por el Pleno y estará 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 serán los mismos que los de las Comisiones Plenarias ordinarias.
- 3.** La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde a la Alcaldesa/el Alcalde, o Concejal en quien delegue. El Secretario será el del Pleno o funcionario en quien delegue.

Artículo 3.- Capacidad y Funciones de la Comisión.

- 1.** La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desarrollará las siguientes funciones:
 - a)** Recibir las quejas o reclamaciones y sugerencias de los/las vecinos/as, por retrasos, desatenciones deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales, tanto del propio Ayuntamiento, como

de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

- b) 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 y sugerencias para la adopción de las medidas que fueren pertinentes.
 - c) Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los/las ciudadanos/as para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, así como, con carácter general, para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el **Ayuntamiento de Telde**, y para la consecución de los fines asignados al mismo.
 - d) 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.
 - e) Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
2. Quedan fuera de sus competencias las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos en los que no intervenga el Ayuntamiento por estar fuera de sus competencias, los problemas entre particulares y aquellos que estén siendo objeto de procedimientos jurisdiccionales.

CAPÍTULO III

DE LA PRESENTACIÓN Y CONTENIDO MÍNIMO DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 4.- Presentación de Sugerencias o Reclamaciones.

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar reclamaciones en queja y sugerencias sobre materias de competencia municipal y el funcionamiento de los servicios.
2. Este derecho puede ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

3. Para facilitar el ejercicio del derecho, existirá una hoja de reclamaciones y de sugerencias y, en la medida de lo posible, se habilitarán buzones de sugerencias en las Oficinas Municipales, incluyendo las de los Distritos, en su caso.
Las sugerencias, quejas o reclamaciones se presentarán firmadas por la persona o entidad interesada o representante, con indicación de sus datos personales, razón social, NIF, y domicilio a efectos de notificaciones, en escrito razonado, en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviese el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviese conocimiento de los hechos objeto de la misma. Asimismo, podrá acompañarse de cuantos documentos considere oportuno, y medios de prueba que la fundamenten
4. Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.
5. Quedan igualmente excluidos de este ámbito los asuntos que sean materia de un procedimiento administrativo.

Artículo 5.- Contenido mínimo de las sugerencias y/o reclamaciones.

1. Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo nombre y dirección, DNI o equivalente. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación.
2. Las sugerencias y/o reclamaciones en queja, no requerirán acreditar la condición de interesado, ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de este procedimiento la persona que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición general de interesado, ni dará lugar a la apertura de vía de recurso. No obstante el interesado podrá ejercer el derecho de petición, en los términos previstos en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, y demás legislación complementaria, o cualquier otra reclamación administrativa que proceda en derecho.

CAPÍTULO IV DE LA TRAMITACIÓN ORDINARIA DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES.

Artículo 6.- Tramitación Ordinaria

1. Las reclamaciones o sugerencias se presentarán en la oficina receptora que se creará a estos efectos en la Oficina Municipal de Información. Aquella registrará la reclamación o sugerencia y entregará copia al interesado. Asimismo, registrará las reclamaciones o sugerencias depositadas en los buzones de las Oficinas Municipales. En el plazo de diez días, contados desde la fecha de entrada en el

registro de dicha oficina, la Unidad Administrativa que se designe 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. El centro receptor, remitirá la reclamación o sugerencia al servicio municipal correspondiente.
3. El servicio reclamado estudiará la reclamación o sugerencia emitiendo informe a la oficina receptora designada, quedando obligado a dar cuenta de la solución adoptada a la persona que presentó la reclamación o sugerencia.
4. Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades, o personal municipal, tendrán carácter reservado, comunicándolo a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En estos casos la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.
5. El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la oficina receptora, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto, el funcionario responsable de la Unidad Administrativa designada para la tramitación de las sugerencias y/o reclamaciones archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al servicio reclamado.

Artículo 7.- Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1. El Ayuntamiento de Telde, de acuerdo con su régimen organizativo, adscribirá una unidad administrativa que, coordinada por el Jefe de Servicio correspondiente, prestará apoyo técnico y administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en el desempeño de las funciones que tenga encomendadas.

Esta Unidad Administrativa tendrá como funciones:

- a) 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, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.
- b) La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales que le encomienden la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. A dichos fines, y, cuando la especial dificultad técnica sí lo requiera, con la conformidad de la Comisión podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto de estudio.

- 1.2** La Unidad Administrativa Responsable remitirá a la Secretaría de la Comisión, mensualmente o inmediatamente, con propuesta de dictamen, las sugerencias y/o quejas que se hayan ultimado o tramitado así como una estadística mensual de todas las presentadas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada.
- 2.** Dicho listado se remitirá, además, desglosado por Áreas para conocimiento de la Jefatura de Área y del Concejal Delegado.
- 3.** La Comisión, de oficio, podrá requerir información complementaria y conocer de las que no se hayan resuelto satisfactoriamente.
- 4.** Con independencia de lo anterior, el ciudadano 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.
- 5.** 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.
- 6.** La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.
- 7.** 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 remitido al órgano municipal competente, que queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma al reclamante.
- 8.** Durante el transcurso de la investigación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, ésta, así como los trámites procedimentales, se llevarán a cabo con absoluta reserva, respecto a los particulares y las demás autoridades, funcionarios/as o empleados/as públicos/as y dependencias administrativas, que no tengan relación con el acto o conducta investigada.
- 9.** La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá una estrecha colaboración con el Diputado del Común para todos aquellos asuntos que sean de interés común. Si la misma queja, sugerencia o reclamación se presentara ante los dos órganos, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se inhibirá a favor del Diputado del Común.
- 10.** En el supuesto de que en el durante el desarrollo de la investigación, se observasen indicios de infracciones disciplinarias o la producción de conductas delictivas, se comunicará al órgano competente o al Ministerio Fiscal

Artículo 8.- Informe Anual

- 1.** La Comisión, en su informe anual, dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las

quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

2. 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 podrán realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.
3. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.
4. El informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su posición. El Informe se hará público anualmente por el Ayuntamiento en la forma que se determine.

CAPÍTULO V

DEL FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE PROCEDIMENTAL

Artículo 9.- El formulario

1. El formulario de sugerencias y reclamaciones tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas y servicios municipales, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.
2. Los requisitos y formalidades de la documentación de los formularios de sugerencias y reclamaciones serán objeto de normativa aparte. Los documentos sin formato presentados se pasarán al formato normalizado previa comunicación al interesado.
3. El formato normalizado que se confeccione, previa validación por la Comisión, deberá contener al dorso del mismo, el proceso de tramitación de la sugerencia o reclamación.
4. En cuanto al funcionamiento de las quejas y sugerencias en su trámite procedimental, la Comisión aprobará una norma complementaria, que deberá ser sometida al Ayuntamiento Pleno para su ratificación

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos, cuando las circunstancias permitan establecer esta vía, tendrán la misma consideración que las presentadas por los cauces ordinarios. Su tramitación se realizará siempre a través de la Oficina de Atención al Ciudadano para constancia y posterior remisión a la Unidad Administrativa Responsable, que deberán ser siempre contestadas por correo ordinario.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Los formularios de sugerencias y reclamaciones deberán estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de un mes a contar desde la entrada en vigor del presente Reglamento, previa aprobación por el Ayuntamiento Pleno (art. 123.1.c) LRBRL).

Los formularios de referencia serán validados por la Concejalía Delegada a la que esté adscrita la Unidad Administrativa Responsable.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Comunicación, publicación y entrada en vigor:

- 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 del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor del Reglamento se producirá de la siguiente forma:
 - a)** El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración del Estado y a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.
 - b)** Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el Reglamento se publicarán en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LAS PALMAS.
 - c)** El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LAS PALMAS