

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento tiene por finalidad desarrollar el ejercicio del derecho de los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones y la regulación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que vienen reflejados en los artículos 20 y 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 57/2003 de 16 de Diciembre de la modernización del Gobierno Local.

TÍTULO PRIMERO: DE LA COMISIÓN

Artículo 2.- Composición

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones prevista en los artículos 20 y 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 57/2003 de 16 de Diciembre para la modernización del Gobierno Local, estará formada por los miembros que designen los Grupos Políticos en proporción al número de Concejales que tengan en el Pleno, y funcionará de la misma forma que las demás Comisiones del Pleno.

Artículo 3.- Funciones

1. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, supervisar la actividad de la Administración Municipal 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, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal elaborados por la Unidad Técnica y Administrativa y con el visto bueno de la Comisión. No obstante, también podrán realizarse 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 mediante la designación de una persona que será el enlace con la Unidad Técnica y Administrativa de la CESYR.
3. La persistencia en una actitud adversa o entorpecedora de la labor de recabar informes de la Unidad Técnica de cualquier persona al servicio de la Administración Municipal puede ser objeto de responsabilidad disciplinaria, así mismo podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la memoria anual de la CESYR.

Artículo 4.- Actuaciones

1. 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.
2. A través de la Unidad Técnica, 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 para su comparecencia.
3. Cuando la reclamación a investigar afectare 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 superior a quince días, respondan por escrito con la aportación de los documentos y testimonios estime oportuno. En estos casos, la información tendrá carácter reservado.

4. La CESYR se reunirá al menos una vez al trimestre teniendo su funcionamiento carácter periódico. No obstante el presidente podrá convocar reuniones extraordinarias de la comisión por causa de gravedad o urgencia de los asuntos a tratar que así lo requieran o lo soliciten los representantes de al menos dos grupos políticos.
Entre las convocatorias y la celebración de las sesiones no podrán transcurrir menos de dos días hábiles, salvo las de carácter extraordinario.
Para la válida constitución y la celebración de la comisión se requerirá la asistencia de un tercio del número de miembros de la misma. De no producirse este quórum la comisión se constituirá media hora más tarde en segunda convocatoria cualquiera que sea el número de asistentes.
Será preceptivo en ambos casos la asistencia del presidente y secretario o de quienes legalmente los sustituyan.
5. 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 con el acto investigado.

Artículo 5.- Informes

1. El Informe Anual y los extraordinarios a que se refiere el artículo 3 serán remitidos al Alcalde que los someterá a la consideración del Pleno dentro de los tres meses siguientes a su recepción y, en todo caso, dentro del año natural en que dicho Informe se presente.
2. Los informes tendrán carácter reservado hasta que sean presentados al Pleno.

Artículo 6.- Unidad Técnica y Administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1. El Ayuntamiento de Cartagena de acuerdo con su régimen organizativo creará la unidad técnica y administrativa de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones, que será coordinada por el jefe del área de Participación Ciudadana.
2. Esta unidad tendrá como funciones:
 - o Asumir el sistema de registro de sugerencias y reclamaciones.
 - o Instruir y culminar el proceso a través del cual se recopilen los informes de las unidades técnicas correspondientes para satisfacer la sugerencia o reclamación presentada. El plazo máximo de resolución de una sugerencia o reclamación será de tres meses.
Comunicar, por orden del presidente de la CESYR con todos y cada uno de los órganos de gobierno y de la administración municipal, durante la tramitación de los asuntos de la competencia de la comisión, así como ser el soporte administrativo de dicha tramitación.
Elaborar los informes y estudios particulares o generales que le encomiende la CESYR. A dichos fines y cuando la dificultad técnica así lo requiera, siempre con la conformidad de la Comisión, podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.
3. La Unidad Técnica y Administrativa de la CESYR se ubicará en la oficina de Atención e Información al Ciudadano y dispondrá del personal adscrito a este servicio dependiendo del área de Participación Ciudadana.
4. La Unidad Técnica y Administrativa de la CESYR dispondrá de epígrafe presupuestario dentro del área de Participación Ciudadana.

TÍTULO SEGUNDO: DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO PRIMERO

Conceptos generales

Artículo 7.- Derechos de los interesados:

A los efectos previstos en este Reglamento el concepto de interesados se amplía no solo a los vecinos del municipio, sino también a las personas físicas vinculadas con el Ayuntamiento a través de relaciones tributarias de carácter periódico y a las personas jurídicas que tengan un establecimiento permanente en el mismo.

El derecho de los interesados se extiende no solo a formular reclamaciones y sugerencias, sino también al de obtener adecuada respuesta a las mismas

Igualmente los interesados tendrán derecho a conocer el estado de tramitación de las sugerencias o reclamaciones que hubiesen presentado.

Artículo 8.- Definiciones:

A los efectos de este Reglamento se entenderá:

1. Sugerencias: Se consideran sugerencias aquellas propuestas o iniciativas formuladas por los interesados y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de Cartagena o de las entidades dependientes de él, ya sea en el ámbito organizativo o en el funcional.
2. Reclamaciones: Se consideran reclamaciones aquellas informaciones facilitadas por los interesados para poner en conocimiento del Ayuntamiento un mal funcionamiento de los servicios municipales. Aquellos retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, tanto del propio Ayuntamiento como de sus organismos autónomos y entidades dependientes del Ayuntamiento.

No se incluyen en este concepto:

- a. Las sugerencias 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, 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 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 reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
- j. Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

3. Oficinas Receptoras: Son los lugares o sedes administrativas que tienen encomendada la función de recepcionar las sugerencias y reclamaciones y su tramitación a la Unidad Técnica Administrativa de la CESYR (Registro General Municipal y OMITAS).
4. Unidad Técnica: Se entiende por tal la dependencia municipal a la que se demanda una actuación que favorezca la resolución de la cuestión planteada o actuaciones instrumentales respecto de la misma.
5. 5. Registro de sugerencias y reclamaciones: Soporte especial en el que deberán quedar reflejadas las sugerencias y reclamaciones que se presenten, así como las decisiones que se adopten sobre las mismas.
La Administración Municipal establecerá un sistema informático que permita gestionar el sistema unificado de sugerencias y reclamaciones. El sistema será aprobado por la Junta de Gobierno Local previo dictamen de la Comisión Especial regulada en este Reglamento y la documentación emitida por el mismo tendrá plena eficacia. Igualmente, las copias, informes y documentos archivados electrónicamente tendrán la misma validez que los originales.
6. Informe: Es la comunicación que el Área Municipal competente dirige a la Unidad Técnica Administrativa de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
7. Actuación: Acción que realiza la Unidad Técnica siguiendo los criterios del Área Municipal competente para resolver la sugerencia o reclamación formulada.
8. Enlace: Persona designada por el responsable del Área Municipal competente para iniciar el trámite que culmine con el informe que ayude a resolver las sugerencias y reclamaciones relacionadas con su ámbito funcional.
9. Impresos de Sugerencia o Reclamación: El formulario que contiene los datos necesarios para tramitar la reclamación o sugerencia.

CAPÍTULO SEGUNDO

Procedimiento para formular sugerencias o reclamaciones:

Artículo 9.- Interesados:

A los efectos de lo dispuesto en este Reglamento se consideran interesados en el procedimiento para formular y sugerencias y reclamaciones, así como obtener respuesta de la misma a 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.- Medios de presentación

Los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Cartagena 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 establecidas al efecto para formular las sugerencias o reclamaciones que consideren oportunas cumplimentando el impreso de sugerencia o reclamación que, a estos efectos, se tendrán en las oficinas abiertas al público a disposición de los interesados y cuya existencia se indicará de forma visible.

Los interesados tendrán derecho a que se les entregue un recibo o resguardo con la fecha de presentación.

b) Medio no presencial:

- Telefónico: Las sugerencias o reclamaciones que se efectúan a través de este medio se harán llamando a los números de teléfono que a estos efectos se señalen.
- Medio postal: Enviando el impreso debidamente cumplimentado a través del servicio de correos tradicional.
- Medio electrónico: en la página Web del Ayuntamiento de Cartagena se instalará un buzón de sugerencias y reclamaciones a disposición de quien desee formularlas.

Artículo 11.- Datos a facilitar por el interesado

1. Los interesados están obligados a facilitar a los servicios municipales:
 - o Nombre y apellidos o razón social y DNI o CIF
 - o Dirección (vía pública y número, localidad y Código Postal)
 - o Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.
 - o Indicación de si la persona física se encuentra empadronada en Cartagena. 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.
 - o 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.
 - o 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.
 - o Los interesados podrán acompañar a la sugerencia 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 irá firmada por el interesado o su representante.
3. Las sugerencias 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 12.- Efectos de la presentación de las sugerencias 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 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 13.- Recepción de las sugerencias y reclamaciones

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

Cuando la sugerencia 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 u 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 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 (fax, e-mail,..)

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 a la Unidad competente para introducir los datos en el Sistema Informático e iniciar el proceso correspondiente.

Artículo 14.- Registro Especial de sugerencias y reclamaciones

Recibida la sugerencia o reclamación en la oficina de la Unidad Técnica Administrativa de la CESYR se registrará en el sistema informático diseñado a tal efecto: Registro especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 15.- Supuestos y procedimiento de inadmisión.

1. Se podrá rechazar la tramitación de las 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 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 Cartagena.
 - h. Las que versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los juzgados y tribunales de justicia.
 - i. Cuando se formulen sugerencias 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 ha sido tramitado de oficio o a iniciativa de funcionario municipal y, en general, cuando la Administración Municipal ha 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 Técnica de la CESYR o el Área Municipal competente entienda no admisibles a trámite las sugerencias 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 sobre las causas de los mismos.

Artículo 16.- Instrucción y resolución.

1. La tramitación inicial de las sugerencias y reclamaciones corresponderá a la Unidad Técnica y Administrativa de la CESYR.
Si las sugerencias o reclamaciones afectasen a distintas Áreas, se remitirá copia de las mismas a las directamente afectadas, emitiendo cada una de ellas el informe correspondiente.
2. Cuando la Unidad Técnica y Administrativa de la CESYR tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una sugerencia 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 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 17.- 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 18.- 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 19.- 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 20.- 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 21.- 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 22.- 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.

DISPOSICIÓN FINAL.-

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, el presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, una vez transcurrido el plazo de quince días desde la comunicación del acuerdo a la Delegación de Gobierno y a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia