



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

ANUNCI

Adoptat definitivament l'acord del Ple d'este Ajuntament, de data 4 de juny de 2013, pel qual es va aprovar inicialment el Reglament de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament de Borriana.

I atés que ha transcorregut el termini que s'estableix en l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Per tot això es fa públic el text íntegre de l'esmentat Reglament, el text del qual és el següent:

REGLAMENT DE LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, va reforçar el principi constitucional de la participació ciutadana en els assumptes públics, a través del mandat als ajuntaments perquè estos establiren i regularen, en normes de caràcter orgànic, els procediments i els òrgans adequats per a l'efectiva participació dels veïns en els assumptes de la vida pública local, dedicant dins del títol V (Disposicions comunes a les entitats locals) tot un capítol, el IV, denominat Informació i participació ciutadanes.

Si el servei al ciutadà és el fonament de tota administració local i democràtica, el principi de participació activa dels ciutadans en la gestió municipal es configura, en l'actualitat, com un eix vertebrador de l'acció de govern, juntament amb els principis d'eficiència, transparència, informació i equitat.

La presentació de suggestiments i reclamacions pels ciutadans davant de l'Administració municipal és, al mateix temps, un dret reconegut per les nostres lleis i una oportunitat de millora administrativa. Per això, lluny de ser una molèstia o "criada d'atenció" és sempre una oportunitat de millora. A través de suggestiments i reclamacions, els responsables de la gestió municipal tenen al seu abast un instrument idoni per a conèixer com és percebuda pels ciutadans la qualitat dels serveis municipals i el correlatiu repte per a millorar-los.

La constitució de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, per mitjà de la seua inclusió en el Reglament orgànic municipal, respon a esta finalitat, la de dotar la ciutadania de Borriana d'un mecanisme idoni perquè la participació i la iniciativa ciutadana es materialitze per mitjà de l'avaluació dels serveis que el seu Ajuntament presta, garantint així que els suggestiments, queixes o reclamacions formulades sobre estos tinguen la deguda resposta.

El present Reglament s'estructura en tres títols dedicats a establir tant l'àmbit i finalitat del Reglament com els drets que els ciutadans tenen de realitzar suggestiments, reclamacions i queixes com a usuaris dels serveis públics municipals.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Juntament amb l'anterior, s'ha buscat realitzar una descripció detallada dels procediments, requisits i garanties a través dels quals s'articulen les vies per a donar resposta a estos drets ciutadans.

No cal atribuir altra naturalesa a les manifestacions que -adoptant la forma i el contingut d'un suggeriment, una reclamació o una queixa- formulen els ciutadans a l'Administració municipal. Són, en definitiva, manifestacions del dret de petició, d'un dret fonamental i irrenunciable en tota societat democràtica.

Per tot això, en compliment del que estableix l'article 39 del Reglament orgànic municipal, l'Ajuntament de Borriana disposa:

ÍNDEX

Títol I

Disposicions generals

- Article 1.- Objecte i finalitat
- Article 2.- Objectius
- Article 3.- Àmbit d'aplicació objectiu
- Article 4.- Àmbit d'aplicació subjectiu
- Article 5.- Oficina d'Atenció a la Ciutadania

Títol II

Del procediment per als suggeriments i reclamacions

Capítol I.- De la presentació de suggeriments i reclamacions

- Article 6.- Del registre de suggeriments i reclamacions
- Article 7.- De la presentació de suggeriments i reclamacions
- Article 8.- Definicions
- Article 9.- Requisits de necessària formalització
- Article 10.- Efectes de la presentació

Capítol II.- De la tramitació ordinària de suggeriments i reclamacions

- Article 11.- Admissió de suggeriments i reclamacions
- Article 12.- Emissió d'informes
- Article 13.- Acumulació d'expedients
- Article 14.- Desistiment del procediment
- Article 15.- Termini del procediment
- Article 16.- Ampliació del termini
- Article 17.- Resolució i efectes

Títol III

De la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Capítol I.- De la seua composició, funcions i facultats



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Article 18.- Composició

Article 19.- Funcionament

Article 20.- Funcions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Article 21.- Facultats

Capítol II.- De la dació de compte davant de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Article 22.- Remissió a la Comissió

Article 23.- Convocatòria i ordre del dia

Capítol III.- De la formulació de queixa davant de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Article 24.- Dels supòsits de queixa davant de la CESR

Article 25.- Mitjans de presentació

Article 26.- Requisits de presentació de la queixa

Article 27.- Límits del contingut de la queixa davant de la CESR

Article 28.- Efectes de la presentació de la queixa

Capítol IV.- De la tramitació de queixa davant de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Article 29.- De la tramitació de la queixa

Article 30.- Emissió d'informes

Article 31.- Acumulació d'expedients

Article 32.- Desistiment del procediment

Article 33.- Termini del procediment

Article 34.- Ampliació del termini

Article 35.- Resolució i efectes

Capítol V.- De l'informe anual

Article 36.- De l'informe anual

Disposicions addicionals

Primera.- Registre Especial de Reclamacions i Suggeriments

Segona.- Comunicació interna

Tercera.- Règim jurídic

Disposició final

Única.- Entrada en vigor

TÍTOL I

3



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Disposicions generals

Article 1. Objecte i finalitat

El present Reglament de naturalesa orgànica té com a objecte regular, de conformitat amb el que disposa l'article 39 del Reglament orgànic municipal, el funcionament i composició de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament de Borriana, creada per a la tutela i defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal, establint així mateix el procediment i els requisits per a la formulació de les seues reclamacions, queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'administració i organització de l'Ajuntament de Borriana, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure'n oportunitats de millora contínua en la qualitat dels serveis públics que presta.

Article 2. Objectius

L'Ajuntament de Borriana pretén aconseguir els objectius següents, que han d'actuar com a criteris reguladors:

- Supervisar l'activitat de l'Administració municipal.
- Rebre i canalitzar els suggeriments i les reclamacions veïnals.
- Estudiar les iniciatives i alternatives proposades per la ciutadania.
- Detectar les possibles deficiències que presente l'Administració municipal i formular propostes per a la seua adequada correcció en l'àmbit de la defensa dels drets dels veïns i veïnes.
- Impulsar, promoure i facilitar el ple desenvolupament dels drets de participació de la ciutadania que vagen encaminats a vetlar pels interessos generals de la ciutat de Borriana.
- Satisfer les necessitats de la ciutadania i l'èxit de l'eficàcia en la gestió dels recursos públics.

Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu

- El Reglament ha de ser aplicable a l'activitat del conjunt d'òrgans i unitats de l'administració de l'Ajuntament i dels seus organismes autònoms.
- Igualment, s'han d'admetre les reclamacions, queixes i suggeriments que se susciten respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual l'Ajuntament haja contractat l'esmentada prestació i amb independència de les reclamacions de qualsevol tipus que l'usuari considere oportú formular directament davant de l'empresa, o davant dels serveis de defensa dels consumidors.

Article 4. Àmbit d'aplicació subjectiu

Tota persona física o jurídica, amb independència del lloc de residència o nacionalitat, té dret a presentar reclamacions, suggeriments i queixes en el registre de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, sobre matèries de la competència municipal i el funcionament dels serveis municipals.

Article 5. Oficina d'Atenció a la Ciutadania



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania és el servei responsable de la gestió del procés de suggeriments, reclamacions i queixes presentats pels ciutadans i ciutadanes, de conformitat amb el que disposa l'article 39.7 del Reglament orgànic municipal. Per a esta finalitat, té encomanades les funcions següents:

- a. Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar els suggeriments, reclamacions o queixes relatius als serveis prestats per l'Ajuntament de Borriana.
- b. Traslladar el suggeriment o reclamació al servei municipal competent perquè, amb el seu estudi previ, emeta el preceptiu informe i el remeta a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.
- c. Traslladar al titular del suggeriment, reclamació o queixa les actuacions realitzades i les mesures adoptades.
- d. Remetre, en coordinació amb el president de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions (CESR), als membres de l'expressada Comissió, el llistat trimestral de les reclamacions i suggeriments presentats, amb expressió dels no admesos i els motius de la seua inadmissió juntament amb els admesos i tramitats, en els quals s'ha de fer constar el servei afectat, els tràmits realitzats i la solució adoptada o proposada per este, si n'hi haguera.
- e. Remetre, prèvia la tramitació continguda en este Reglament, les queixes formulades a la CESR perquè, examinades i proposades les mesures que s'estimen pertinents, es posen en coneixement dels titulars de les queixes.

TÍTOL II DEL PROCEDIMENT PER ALS SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS Capítol I De la presentació de suggeriments o reclamacions

Article 6. Del Registre de Suggeriments i Reclamacions

A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, s'ha de crear un Registre especial de Suggeriments i Reclamacions, amb la naturalesa de registre auxiliar del Registre General, de conformitat amb el que estableix l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que ha de contenir informació sobre tots ells, el seu procés de tramitació i resolució.

Article 7. De la presentació de suggeriments i reclamacions

1. Els titulars del dret a presentar suggeriments, reclamacions i, si escau, queixes, relacionats en l'article 4 del present Reglament, poden formular-les a través dels mitjans següents:

a) Presencial: personant-se a la seua central de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania o a la seua seu sectorial ubicada al local de la Tinència d'Alcaldia del Port de Borriana, per tal com en estes s'ubica el Registre especial de Suggeriments i Reclamacions.

b) No presencial:

-Als registres de qualsevol òrgan administratiu, que pertanga a l'Administració General de l'Estat, a la de qualsevol administració de les comunitats autònomes, o a la d'alguna de les entitats que integren



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

l'administració local, si, en este últim cas, s'haguera subscrit l'oportú conveni entre l'esmentada entitat i l'Ajuntament de Borriana.

-A les oficines de Correus, en la forma que reglamentàriament s'establisca.

-A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

-A través del web de l'Ajuntament on s'ha d'instal·lar una bústia de suggeriments, queixes i reclamacions a la disposició dels qui desitgen formular-ne.

2. Per a facilitar la seua presentació, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania ha d'indicar als titulars en demanda d'informació que tenen a la seua disposició impresos tipus de suggeriments, reclamacions i queixes per a poder materialitzar-los, sense perjudici de la plena validesa en tot cas de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que en el seu emplenament es facen constar els requisits necessaris per a la seua tramitació.

Article 8. Definicions

1. S'entén per suggeriment qualsevol proposta destinada a millorar la prestació o la qualitat d'un servei de competència municipal o de les entitats dependents de l'Ajuntament, ja siga en l'àmbit organitzatiu o funcional, i que puga contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en el seu funcionament o en la prestació del servei.

2. Es considera reclamació aquelles informacions que es presenten per a informar l'Ajuntament sobre un mal funcionament o deficiència dels serveis municipals i tinguen com a objecte la correcció d'estes.

3. No s'inclouen en el concepte de suggeriment o reclamació els següents:

a. Els suggeriments i reclamacions que tinguen com a objecte activitats o serveis que no siguen de la competència municipal.

b. Els que ometen dades essencials per a la seua tramitació que impedisquen adreçar-se al titular, cas en què se n'ha d'instar l'esmena.

c. Els suggeriments o reclamacions que reiteren altres d'anteriors que ja han estat resolts.

d. Les sol·licituds que pretenguen el reconeixement d'un concret dret o interès subjectiu d'un particular.

e. Els recursos administratius, açò és, la impugnació d'actes o disposicions municipals.

f. Les sol·licituds d'informació que, constituint una manifestació del dret de petició, hagen de realitzar-se de conformitat amb el que estableix el Reglament de participació ciutadana.

g. Els presentats de forma anònima o aquells en què no resulte acreditada la vertadera identitat de qui o els qui el formulen.

h. Aquells en què s'advertisca manifestament mala fe, manca de fonament o falta de concreció en la presentació.

i. Els incidents o accions ocorreguts en temps o lloc indeterminats.

j. Les incidències, comunicacions, informes o actes efectuades pels serveis municipals en el compliment de les seues funcions.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

- k. Les qüestions que, tot i tenir un contingut econòmic, tenen establits en l'ordenament jurídic procediments o vies específiques per a la seua tramitació i resolució.
- l. Les que versen sobre assumptes pendents de resolució judicial.
- m. Les qüestions que es troben en tramitació administrativa fins que recaiga una resolució expressa o presumpta, llevat que el suggeriment o reclamació siga la demora, desatenció o qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observe el titular d'esta, en relació amb el funcionament de les dependències administratives o en la prestació dels serveis municipals.
- n. Les que tinguen com a objecte la revisió, modificació o suspensió d'un acte o resolució administrativa.

Article 9. Requisits de necessària formalització

1. Els suggeriments, reclamacions i queixes han de contenir com a mínim:

- a. El nom i cognoms, o raó social.
- b. El DNI o document que el substituisca.
- c. Domicili a l'efecte de notificació (via pública i número, localitat i codi postal).
- d. Dades del representant que actue en nom del titular del suggeriment, reclamació o queixa, amb acreditació de la representació, si escau.
- e. Fets i raons en què es concrete amb claredat la reclamació, suggeriment o queixa especificant les dades necessàries per a l'adequada identificació del succés, fet, agent, servei o unitat on es va produir el fet o la incidència que dóna lloc a la queixa, suggeriment o reclamació amb indicació de la data de la incidència i expressió raonada dels arguments en què esta es fonamenta.
- f. Data i firma, quan es presente per escrit, o firma digital si s'utilitzara el web municipal.
- g. Relació de la documentació que s'acompanya, si escau.

2. Les dades personals i corresponents als titulars de les queixes, suggeriments o reclamacions han de ser tractades de forma confidencial, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i la seua normativa de desplegament.

Article 10. Efectes de la presentació

1. De conformitat amb allò que disposa l'article 8, les queixes, suggeriments o reclamacions presentades:

- a. No atribueixen al seu titular la condició de persona interessada, ni tal condició és requisit per a la seua presentació.
- b. No li atorguen la titularitat de cap dret subjectiu.
- c. No tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamació prèvia a la via judicial o reclamació de responsabilitat patrimonial a l'Administració municipal de Borriana.

2. En conseqüència, la presentació d'una queixa, reclamació o suggeriment en cap cas suspén els terminis previstos legalment per a interposar recursos, tant en la via administrativa com en la jurisdiccional, ni condicionen de cap manera l'exercici de les accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir els que hi figuren com a interessats. De la mateixa manera, tampoc suspén l'execució de la resolució o l'acte afectat per la reclamació o suggeriment.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Capítol II De la tramitació ordinària de suggeriments o reclamacions

Article 11. Admissió de suggeriments o reclamacions

1. Les reclamacions o suggeriments s'han de presentar a la seu central o sectorial de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania. L'Oficina els ha de registrar al Registre de Suggeriments i Reclamacions i entregar-ne còpia al titular. Igualment ha de registrar aquells que s'hagen formulat a través d'algun dels mitjans previstos en l'apartat 2 de l'article 7.

2. Registrat el suggeriment o reclamació, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania disposa d'un termini de deu dies, comptadors des del de la seua recepció, per a:

a. Admetre'l a tràmit i informar, mitjançant ofici al seu titular, del número i data en què s'ha registrat, òrgan a què s'envia, termini màxim previst en el present Reglament per a la resolució i notificació del seu suggeriment o reclamació i efectes que puga produir la falta de resolució.

b. Requerir el titular perquè en el termini de deu dies hàbils comptadors a partir del següent al del requeriment, esmene els defectes o omissions que patisca. En l'ofici pel qual se li requerisca l'esmena s'ha de fer constar que, en cas de no realitzar-la en l'esmentat termini, s'ha de procedir al seu arxivament.

Esmenades les deficiències en l'esmentat termini i admés a tràmit el suggeriment o reclamació, s'ha de cursar al seu titular l'ofici contingut en la lletra a, apartat 2 del present article, amb expressió dels dies de suspensió que, a l'efecte del còmput del termini màxim per a resoldre, estableix la lletra a, apartat 5 de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

c. Comunicar al titular del suggeriment o reclamació que no n'és procedent l'admissió, per algun dels motius previstos en l'apartat 3 de l'article 8, per mitjà d'un escrit raonat, informant-lo si fóra possible de les vies més oportunes per a fer valdre les seues pretensions.

Article 12. Emissió d'informes

1. Admés a tràmit el suggeriment o reclamació, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania l'ha de remetre al cap o responsable del servei municipal afectat per l'esmentat suggeriment o reclamació. Igualment se n'ha de traslladar còpia al regidor delegat del servei, per al seu coneixement.

El cap o responsable del servei disposa d'un termini de quinze dies hàbils des de la seua recepció per a estudiar-ho i emetre l'informe, que ha d'adoptar la forma de proposta de resposta, a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

2. No obstant el que disposa l'apartat 1 del present article, si, per a complir degudament el suggeriment o reclamació, el cap o responsable del servei municipal competent necessitara demanar informació o ampliar dades, o sol·licitar informe al cap o responsable d'un altre o altres serveis municipals, ho ha de sol·licitar tan ràpidament com siga possible i donar-ne compte a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

Les dades o informes sol·licitats han de ser emplenats en el termini de quinze dies hàbils des de la seua recepció pel responsable o responsables dels esmentats serveis municipals.

3. La proposta de resposta ha de recollir necessàriament els termes en què el suggeriment o reclamació ha estat formulat; les raons, motius i circumstàncies pels quals s'estima accedir-hi o no i les mesures, si escau, que s'hagen adoptat en ocasió de la seua formulació.

4. Emplenat l'anterior i emesa la proposta de resposta amb el contingut que s'expressa en l'apartat 3 d'este article, s'ha de traslladar a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, amb expressió de les actuacions que s'han dut a terme per a la seua formulació.

5. Les reclamacions que admeses a tràmit afecten el comportament d'autoritats o personal municipal han de tenir caràcter reservat. Han de ser comunicades per l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania a la persona al·ludida, donant-li un termini de deu dies hàbils, comptadors a partir del següent al de la recepció de la comunicació, perquè formule la proposta de resposta, en la qual ha d'incloure les al·legacions, fets o circumstàncies que estime pertinents en relació amb la reclamació, i la remeta a l'esmentada Oficina.

Article 13. Acumulació d'expedients

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania pot acumular els suggeriments i reclamacions per a la seua tramitació conjunta, en els casos següents:

- a. Quan presentats per diferents titulars coincidisquen en la part substancial dels fets o problemes posats de manifest o siguen coincidents en el seu contingut.
- b. Quan es tracte de reclamacions o suggeriments formulats per un mateix titular, referits a qüestions de naturalesa semblant, que no consistisquen en una mera reiteració.

Article 14. Desistiment del procediment

El titular del suggeriment o reclamació pot desistir en qualsevol moment de la seua petició, per mitjà de comunicació presentada o remesa a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania per qualsevol dels mitjans admesos per a la seua presentació en l'article 7 d'este Reglament.

En este supòsit, el responsable de l'esmentada Oficina ha d'arxivar l'expedient i donar-ne compte a la CESR i al servei municipal que va motivar el suggeriment o reclamació. No obstant això, la CESR pot proposar la continuació d'ofici del suggeriment o reclamació que considere pertinent.

Article 15. Termini del procediment

1. Rebuda l'esmentada proposta, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania l'ha de remetre i notificar al titular del suggeriment o reclamació, en un termini no superior a tres mesos, comptadors des que el suggeriment o reclamació haja tingut entrada en el Registre de Suggeriments i Reclamacions.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Per al supòsit que el suggeriment o reclamació hagueren estat objecte d'esmena, el còmput del termini màxim -tres mesos- contingut en el present apartat s'ha de comptar des de la data en què, esmenat degudament pel seu titular, es va presentar o va tenir entrada en el Registre de Suggeriments i Reclamacions.

2. En el supòsit previst en l'apartat 5 de l'article 12, el contingut de la proposta de resposta ha de ser traslladat al titular de la reclamació, en un termini idèntic a l'establert en l'apartat 1 del present article.

Article 16. Ampliació del termini

1. Quan el nombre de suggeriments i reclamacions per tramitar poguera suposar un incompliment del termini màxim per a la seua resolució i notificació contingut en l'article 15, a proposta raonada del responsable de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, el president de la CESR pot excepcionalment acordar l'ampliació del termini màxim del present procediment, per mitjà de motivació de les circumstàncies concurrents i una vegada esgotats tots els mitjans a la disposició possibles.

2. En cas d'acordar-se, finalment, l'ampliació del termini màxim, este no pot ser superior a l'establert per a la resolució i notificació de la proposta de contestació.

3. Contra l'acord que resolga l'ampliació de terminis, que ha de ser notificat als titulars dels suggeriments i reclamacions, no pot interposar-se cap recurs.

Article 17. Resolució i efectes

1. S'entén resolt el suggeriment o reclamació:

a. Quan el contingut de la proposta formulada pel cap o responsable del servei afectat s'haguera practicat al seu titular, dins del termini expressat en l'article 15 del present Reglament.

Quan el titular del suggeriment o reclamació manifeste el seu desistiment en la forma prevista en l'article 14 d'este Reglament.

2. La resolució d'un suggeriment o reclamació no és susceptible de cap recurs administratiu, sense perjudici que el seu titular formule queixa davant de la CESR en la forma prevista en este Reglament.

3. Contra la resolució d'una queixa, suggeriment o reclamació o la seua omisió, el seu titular pot interposar:

a. recurs d'empara davant del Tribunal Constitucional, per mitjà de les vies establides en l'article 53.2 de la Constitució Espanyola, sense perjudici de qualsevol altres accions que considere procedents.

b. recurs contenciós administratiu, pel procediment jurisdiccional dels drets fonamentals de la persona, establert en els articles 114 i següents de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, amb fonament en els motius següents:

-la declaració d'inadmissibilitat del suggeriment, reclamació i queixa.

-l'omisió de l'obligació de contestar en el termini establert.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

-l'absència en la contestació dels requisits mínims establits en l'apartat 3 de l'article 12 del present Reglament.

TÍTOL III DE LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Capítol I De la seua composició, funcions i facultats

Article 18. Composició

1. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, d'ara endavant CESR, ha d'estar formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple, de forma proporcional al nombre de membres que cada grup municipal hi té.
2. Correspon al Ple, a proposta de l'Alcaldia Presidència, determinar el nombre dels seus integrants, aplicant per a això els criteris establits en l'article 36.2 del Reglament orgànic municipal.
3. L'Alcaldia Presidència ha d'exercir la presidència de la CERS i pot delegar-la en un dels seus membres.
3. El secretari/ària de la Comissió, quan no siga el secretari/ària general, ha d'actuar per delegació d'este.

Article 19. Funcionament

1. Les sessions de la CESR no són públiques. Per a la seua vàlida constitució es requereix la presència de la majoria absoluta de components de la CESR, ja siguen titulars o suplents, en primera convocatòria i d'un terç del nombre legal dels seus membres, a més del president/a i secretari/ària, o dels que legalment els substituïsquen, en segona convocatòria, que ha de tenir lloc mitja hora després.
2. La CESR ha de realitzar sessions ordinàries de caràcter trimestral, prèvia convocatòria realitzada pel president/a, almenys amb dos dies hàbils d'antelació al de la data de realització.
3. La CESR pot realitzar sessió extraordinària quan així ho decidisca el president per iniciativa pròpia degudament motivada o per mitjà de sol·licitud de la quarta part, almenys, del nombre legal de membres. L'esmentada sol·licitud s'ha de formular per escrit, s'hi ha de raonar l'assumpte o assumptes que la motiven i ha de ser firmada personalment per tots els que la subscriuen.
4. La CESR pot realitzar sessió extraordinària i urgent, quan la urgència de l'assumpte o assumptes per tractar no permeta al seu president convocar la sessió extraordinària amb l'antelació prevista en l'apartat 1r d'este article. En tal supòsit, la urgència de la sessió requereix per a la seua realització que siga ratificada per la majoria simple dels seus membres, per mitjà de votació que a este efecte ha de figurar com a primer punt de l'ordre del dia.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

5. Les recomanacions, suggeriments, propostes d'investigació o ampliació d'informació i requeriments de compareixença s'han d'adoptar per majoria simple dels presents, i els empats els decideix el president amb el seu vot de qualitat.

6. En tot allò no regulat en este article i el present reglament, la CESR s'ha de regir, en el seu funcionament i en la mesura que li siga aplicable, per les normes que regulen les sessions del Ple, de conformitat amb el que preveu l'article 101 del Reglament orgànic municipal.

Article 20. Funcions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Correspon a la CESR:

- a. Defensar els drets dels veïns i usuaris en les seues relacions amb l'Administració municipal.
- b. Informar les queixes i suggeriments que, de conformitat amb el que disposa este Reglament, els veïns i usuaris li adrecen.
- c. Supervisar l'activitat de l'Administració municipal i analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions, queixes o suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal, proposant accions de millora, formulant recomanacions, advertències i suggeriments tendents a aconseguir més eficàcia en els serveis municipals.
- d. Donar compte al Ple, per mitjà d'un informe anual del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions adreçades a l'Administració municipal, de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses, així com del grau de col·laboració dels departaments municipals.
- e. Sense perjudici de realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellen.

Article 21. Facultats

1. Tots els òrgans de govern i de l'Administració municipal estan obligats a col·laborar amb la CESR.
2. S'atribueix a la CESR la facultat per a ordenar, a través del seu president, investigacions sobre el funcionament de les distintes unitats administratives, així com requerir la compareixença de qualsevol persona pertanyent a l'Administració municipal que poguera donar informació relacionada amb l'assumpte que cal investigar.
3. En l'exercici de les seues funcions, la CESR ha d'aprovar, de conformitat amb l'apartat 5 de l'article 19 del present Reglament, les recomanacions, informes o suggeriments pertinents, si bé mai poden modificar, anul·lar o suspendre resolucions o actes administratius.
4. Les recomanacions, informes, suggeriments i conclusions formulats per la CESR en l'exercici de les seues facultats no són susceptibles de cap recurs.

Capítol II

De la dació de compte davant de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Article 22. Remissió a la Comissió

1. Per al compliment de les seues funcions, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, en coordinació amb el president de la CESR, ha de remetre, a la Secretaria de l'esmentada Comissió, les llistes trimestrals de les reclamacions i suggeriments que hi ha hagut, amb indicació dels serveis afectats, els tràmits realitzats i les propostes de resposta formulades i notificades, així com d'aquelles altres que, admeses, no han sigut dutes a terme dins del termini fixat en l'article 15.
2. Igualment les llistes han d'incloure aquells suggeriments i reclamacions que, incorrent en algun dels supòsits previstos en l'apartat 3 de l'article 8 d'este Reglament, no s'han admés a tràmit, juntament amb aquelles la falta d'esmena de les quals pel seu titular va provocar que s'arxivaren.
3. Per a un millor coneixement i control pels membres de la CESR, les llistes trimestrals s'han d'ordenar per àrees o serveis municipals, sense perjudici de la remissió d'una còpia al regidor delegat i al cap o responsable administratiu per al seu coneixement.

Article 23. Convocatòria i ordre del dia

1. Rebudes les llistes per la Secretaria de la CESR, s'ha de procedir a la convocatòria d'esta, a fi que els seus membres puguen conèixer i examinar les llistes expressades en l'article anterior i realitzar les propostes, recomanacions i suggeriments que estimen pertinents, d'acord amb el que disposa el 20 d'este Reglament.
2. Les conclusions a què arribe la CESR han de revestir la forma d'informe no vinculant i han de contenir recomanacions, propostes i suggeriments perquè s'adopten aquelles mesures que redunden en una major eficàcia dels serveis municipals, les quals han de ser traslladades als serveis per al seu coneixement.
3. Les conclusions de la CESR no són susceptibles de cap recurs.

Capítol III

De la formulació de queixa davant de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Article 24. Dels supòsits de queixa davant de la CESR

Els titulars de suggeriments o reclamacions poden formular escrit de queixa directament davant de la CESR, quan la resolució d'estos:

- a. No s'haja realitzat en el termini fixat en l'article 15.
- b. El contingut de la resolució que se'ls va notificar al seu moment no els haja resultat satisfactori.

Article 25. Mitjans de presentació

La presentació de queixes, en els supòsits previstos en l'article 24, pot realitzar-se a través de qualsevol dels mitjans regulats en l'article 7 d'este Reglament.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Article 26. Requisits de la presentació de la queixa

Els requisits per a la formulació de la queixa són els continguts en l'article 9 del present Reglament.

Article 27. Límits del contingut de la queixa davant de la CESR

La formulació de qualsevol queixa que es fonamente en algun dels supòsits tipificats en l'apartat 3 de l'article 8 del present Reglament ha de comportar que l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania formule proposta d'inadmissibilitat a la CESR, en la forma prevista en l'apartat 3 de l'article 29.

Article 28. Efectes de la presentació de la queixa

La presentació de la queixa ha de tenir els efectes previstos en l'article 10 d'este Reglament, sense perjudici de la resolució que haja d'adoptar la CESR i la seua notificació al titular de la queixa.

Capítol IV

De la tramitació de queixa davant de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions

Article 29. De la tramitació de la queixa

1. Les queixes s'han de presentar a la seu central o sectorial de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania. L'Oficina les ha de registrar al Registre de Suggestiments i Reclamacions i ha d'entregar-ne còpia al titular de la queixa. Igualment ha de registrar aquelles que s'hagen formulat a través d'algun dels mitjans previstos en l'apartat 2 de l'article 7.

2. Registrada la queixa, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania disposa d'un termini de deu dies, comptadors des del de la seua recepció, per a:

a. Admetre-la a tràmit i informar, per mitjà d'ofici al seu titular, del número i data en què s'ha registrat, òrgan a què s'envia, termini màxim previst en el present Reglament per a la resolució i notificació de la seua queixa i efectes que puga produir la falta de resolució.

b. Requerir el titular perquè, en el termini de deu dies hàbils comptadors a partir del següent al del requeriment, esmene els defectes o omissions que presente. En l'ofici pel qual se li requerisca l'esmena s'ha de fer constar que, en cas de no realitzar-la en l'esmentat termini, es procedirà sense més tràmit a elevar-la a la CESR, en unió de les actuacions que hagen motivat la formulació de la queixa, a fi que puga ser resolta per la CESR, en temps i termini.

Esmenades les deficiències en l'esmentat termini i admesa a tràmit la queixa, s'ha de cursar al seu titular l'ofici contingut en la lletra a, apartat 2 del present article, amb expressió dels dies de suspensió que, a l'efecte del còmput del termini màxim per a resoldre, estableix la lletra a, apartat 5 de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

3. Si la queixa formulada es fonamentara en algun dels motius previstos en l'apartat 3 de l'article 8 d'este Reglament, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania ha de dur a terme les actuacions següents:



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

- a. Formular proposta de contestació en què s'expliciten les raons que, segons el seu parer, concorren per a la inadmissibilitat de la queixa.
- b. La proposta de contestació en unió dels antecedents i/o actuacions que hagen motivat la queixa s'ha d'elevat a la CESR perquè, a la vista del que s'ha fet, resolga la queixa i ho comuniqui al seu titular, dins del termini i la forma escaient.

Article 30. Emissió d'informes

1. Admesa a tràmit la queixa, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania l'ha de remetre al cap o responsable del servei municipal afectat per esta. Igualment se n'ha de traslladar còpia al regidor delegat del servei, per al seu coneixement.

El cap o responsable del servei ha de disposar d'un termini de quinze dies hàbils des de la seua recepció per a estudiar-la i emetre'n l'informe, que ha d'adoptar la forma de proposta de resposta, a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

2. No obstant el que disposa l'apartat 1 del present article, si per a resoldre la queixa el cap o responsable del servei municipal competent necessitara demanar informació o ampliar dades, o sol·licitar informe al cap o responsable d'un altre o altres serveis municipals, ho ha de sol·licitar tan ràpidament com siga possible i ha de donar-ne compte a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

Les dades o informes sol·licitats han de ser facilitats en el termini de quinze dies hàbils des de la seua recepció pel responsable o responsables dels esmentats serveis municipals.

3. La proposta de resposta ha de recollir necessàriament els termes en què la queixa ha estat formulada; les raons, motius i circumstàncies pels quals s'estima accedir o no a la queixa i les mesures, si escau, que s'hagen adoptat en ocasió de la seua formulació.

4. Una vegada executat el que s'ha dit anteriorment i emesa la proposta de resposta amb el contingut que s'expressa en l'apartat 3 d'este article, s'ha de traslladar a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, amb expressió de les actuacions que s'han dut a terme per a la seua formulació.

5. Les queixes que, admeses a tràmit, afecten el comportament d'autoritats o personal municipal, han de tenir caràcter reservat. L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania les ha de comunicar a la persona al·ludida i li ha de donar un termini de deu dies hàbils, comptadors a partir del següent al de la recepció de la comunicació, perquè formule la proposta de resposta, en la qual ha d'incloure les al·legacions, fets o circumstàncies que estime pertinents en relació amb la reclamació, i la remeta a la l'esmentada Oficina.

Article 31. Acumulació d'expedients

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania pot acumular les queixes per a la seua tramitació conjunta, en els casos següents:



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

- a. Quan, presentades per diferents titulars, coincidisquen en la part substancial dels fets o problemes posats de manifest o siguin coincidents en el seu contingut.
- b. Quan es tracte de queixes formulades per un mateix titular, referides a qüestions de semblant naturalesa, que no consistisquen en una mera reiteració.

Article 32. Desistiment del procediment

El titular de la queixa pot desistir en qualsevol moment de la seua petició, per mitjà de comunicació presentada o remesa a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania per qualsevol dels mitjans admesos per a la seua presentació en l'article 7 d'este Reglament.

En este supòsit, el responsable de l'esmentada Oficina ha d'arxivar l'expedient i donar-ne compte a la CESR i al servei municipal que va motivar la queixa. No obstant això, la CESR pot proposar la continuació d'ofici de la queixa que considere pertinent.

Article 33. Termini del procediment

1. Rebudes o formulades per l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania les propostes de contestació a les queixes formulades, l'Oficina ha d'informar-ne el president de la CESR mensualment, a fi que este puga convocar-la amb l'antelació suficient perquè puguen ser estudiades i proposades les mesures, recomanacions o suggeriments que estimen convenients els membres de la CESR, a fi que puguen ser notificades, dins del termini i la forma escaient, als titulars.

2. El termini per a adoptar les mesures, suggeriments o recomanacions i notificar-les al titular de la queixa ha de ser de tres mesos, comptadors des que la queixa haja tingut entrada en el Registre de Suggeriments i Reclamacions.

Per al supòsit que la formulació de la queixa haguera sigut objecte d'esmena, el còmput del termini màxim contingut en el present apartat s'ha de comptar des de la data en què, esmenada degudament pel seu titular, es va presentar o va tenir entrada en el Registre de Suggeriments i Reclamacions.

3. En el supòsit previst en l'apartat 5 de l'article 12, les mesures, recomanacions i suggeriments proposats per la CESR han de ser traslladats als titulars de la queixa, en un termini idèntic a l'establert en l'apartat 1 del present article; sense perjudici del seu trasllat a l'autoritat o al funcionari, empleat o prestador del servei afectats per la queixa.

4. Les mesures adoptades o proposades en ocasió de la resolució per la CESR de les queixes formulades han de ser traslladades igualment al regidor delegat o al responsable del servei afectat per la queixa per al seu coneixement.

Article 34. Ampliació del termini

És d'aplicació al procediment de queixa davant de la CESR el que disposa l'article 16 del present Reglament.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Article 35. Resolució i efectes

1. S'entén resolta la queixa:

- a. Quan el contingut de les mesures o propostes formulades per la CESR s'hagueren practicat al titular de la queixa, dins del termini expressat en l'article 33 del present Reglament.
- b. Quan el titular de la queixa manifeste el seu desistiment en la forma prevista en l'article 32 d'este Reglament.
- c. La resolució d'una queixa no és susceptible de cap recurs administratiu, deixant expedites al seu titular les vies legals que, si escau, considere pertinents. Sense perjudici que el titular pugua interposar els recursos jurisdiccionals que es relacionen en l'apartat 3 de l'article 17 del present Reglament.

Capítol V De l'informe anual

Article 36. De l'informe anual

1. La CESR ha de donar compte al Ple, per mitjà d'un informe anual, del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions adreçats a l'Administració municipal, de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admesos per esta, així com del grau de col·laboració dels departaments municipals.

Pot igualment avaluar el grau de compliment dels compromisos assumits per l'Ajuntament i formular recomanacions generals per a la millora dels serveis públics i l'atenció al ciutadà.

2. La dació de compte de l'informe anual al Ple ha de realitzar-se dins del primer trimestre de l'any següent a aquell a què es referisca l'esmentat informe.

3. També pot realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellen.

4. En l'informe anual o en els d'extraordinaris mai han de constar les dades personals de les persones reclamants.

5. Un resum de l'informe ha de ser exposat pel president de la CESR davant del Ple de l'Ajuntament, i poden intervenir-hi els grups municipals a l'efecte de fixar la seua postura. El resum ha de ser publicat en el web municipal.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Registre Especial de Reclamacions i Suggeriments

El sistema informàtic que suporta la gestió dels suggeriments, queixes i reclamacions, així com el registre d'entrada i eixida dels seus documents, ha d'estar operatiu en el termini de sis mesos comptadors de l'entrada en vigor del present Reglament.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BORRIANA

Segona. Comunicació interna

Implantat el sistema informàtic previst en la disposició addicional primera, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania ha de fer-ne difusió per a informació dels serveis i empleats municipals per mitjà de comunicació interna comprensiva dels aspectes essencials corresponents a la gestió dels suggeriments, reclamacions i queixes per al seu coneixement i aplicació.

Tercera. Règim jurídic

En tot allò no previst en este Reglament, cal ajustar-se a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

El present Reglament ha d'entrar en vigor una vegada el seu text s'haja publicat íntegrament en el *Butlletí Oficial de la Província* de Castelló i haja transcorregut el termini previst en l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Contra el present acord, que posa fi a la via administrativa, és procedent interposar recurs contenciós administratiu davant de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en el termini de dos mesos comptadors de l'endemà a la publicació del text íntegre del present Reglament en el *Butlletí Oficial de la Província*.

L'alcalde president,

José Ramón Calpe Saera

Borriana, 2 d'octubre de 2013