



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

ANUNCIO

Adoptado definitivamente el acuerdo del Pleno de este Ayuntamiento, de fecha 4 de junio de 2013, por el que se aprobó inicialmente el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Burriana.

Y toda vez que ha transcurrido el plazo que se establece en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Por todo ello se hace público el texto íntegro de dicho Reglamento, cuyo texto es el siguiente:

REGLAMENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local vino a reforzar el principio constitucional de la participación ciudadana en los asuntos públicos, a través del mandato a los Ayuntamientos para que estos establecieran y regularan en normas de carácter orgánico, los procedimientos y los órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, dedicando dentro del Título V "Disposiciones Comunes a las entidades locales" todo un Capítulo, el IV, denominado "Información y Participación Ciudadanas".

Si el servicio al ciudadano es el fundamento de toda Administración Local y democrática, el principio de participación activa de los ciudadanos en la gestión municipal se configura en la actualidad, como un eje vertebrador de la acción de gobierno, junto a los principios de eficiencia, transparencia, información y equidad.

La presentación de sugerencias y reclamaciones por los ciudadanos ante la Administración municipal es, al mismo tiempo, un derecho reconocido por nuestras leyes y una oportunidad de mejora administrativa. Por ello, lejos de ser una molestia o "llamada de atención" es siempre una oportunidad de mejora. A través de ellas, los responsables de la gestión municipal tienen a su alcance un instrumento idóneo para conocer cómo es percibida por los ciudadanos la calidad de los servicios municipales y el correlativo reto para mejorarlos.

La constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, mediante su inclusión en el Reglamento Orgánico Municipal responde a esta finalidad, la de dotar a la ciudadanía de Burriana de un mecanismo idóneo para que la participación y la iniciativa ciudadana se materialice mediante la evaluación de los servicios que su Ayuntamiento presta, garantizando así que las sugerencias, quejas o reclamaciones formuladas sobre los mismos, tengan la debida respuesta.

El presente Reglamento se estructura en tres títulos dedicados a establecer tanto el ámbito y finalidad del Reglamento, cuanto los derechos de la ciudadanía para realizar las sugerencias, reclamaciones y quejas que como usuarios de los servicios públicos municipales, detentan.

Junto a lo anterior, se ha buscado realizar una descripción pormenorizada de los procedimientos, requisitos y garantías a través de los que se articulan las vías para dar respuesta a estos derechos ciudadanos.

No cabe atribuir otra naturaleza a las manifestaciones que, -adoptando la forma y el contenido de una sugerencia, una reclamación o una queja-, formulen los ciudadanos a la Administración municipal. Son en definitiva, manifestaciones del derecho de petición, de un derecho fundamental e irrenunciable en toda sociedad democrática.

Por todo ello, en cumplimiento de lo que establece el artículo 39 del Reglamento Orgánico Municipal, el Ayuntamiento de Burriana dispone:

ÍNDICE

Título I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto y finalidad.

Artículo 2.- Objetivos.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación objetivo.

Artículo 4.- Ámbito de aplicación subjetivo.

Artículo 5.- Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Título II

Del procedimiento para las sugerencias y reclamaciones

Capítulo I.- De la presentación de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 6.- Del registro de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 7.- De la presentación de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 8.- Definiciones.

Artículo 9.- Requisitos de necesaria cumplimentación.

Artículo 10.- Efectos de la presentación.

Capítulo II.- De la tramitación ordinaria de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 11.- Admisión de sugerencias y reclamaciones.

Artículo 12.- Emisión de informes.

Artículo 13.- Acumulación de expedientes.

Artículo 14.- Desistimiento del procedimiento.

Artículo 15.- Plazo del procedimiento.

Artículo 16.- Ampliación del plazo.

Artículo 17.- Resolución y efectos.

Título III

De la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Capítulo I.- De su composición, funciones y facultades.

Artículo 18.- Composición.

Artículo 19.- Funcionamiento.

Artículo 20.- Funciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 21.- Facultades.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

Capítulo II.- De la dación de cuenta ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 22.- Remisión a la Comisión.

Artículo 23.- Convocatoria y orden del día.

Capítulo III.- De la formulación de queja ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 24.- De los supuestos de queja ante la CESR.

Artículo 25.- Medios de presentación.

Artículo 26.- Requisitos de presentación de la queja.

Artículo 27.- Límites del contenido de la queja ante la CESR

Artículo 28.- Efectos de la presentación de la queja.

Capítulo IV.- De la tramitación de queja ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 29.- De la tramitación de la queja.

Artículo 30.- Emisión de informes.

Artículo 31.- Acumulación de expedientes.

Artículo 32.- Desistimiento del procedimiento.

Artículo 33.- Plazo del procedimiento.

Artículo 34.- Ampliación del plazo.

Artículo 35.- Resolución y efectos.

Capítulo V.- Del informe Anual.

Artículo 36.- Del informe Anual.

Disposición Adicionales.

Primera.- Registro Especial de Reclamaciones y Sugerencias.

Segunda.- Comunicación interna.

Tercera.- Régimen Jurídico.

Disposición Final.

Única.- Entrada en vigor.

TÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y finalidad.

El presente Reglamento de naturaleza orgánica tiene por objeto regular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 del Reglamento Orgánico Municipal, el funcionamiento y

composición de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Burriana, creada para la tutela y defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal, estableciendo asimismo el procedimiento y los requisitos para la formulación de sus reclamaciones, quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Burriana, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que presta.

Artículo 2. Objetivos.

El Ayuntamiento de Burriana pretende conseguir los siguientes objetivos, que actuarán como criterios reguladores:

- a. Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- b. Recibir y canalizar las sugerencias y las reclamaciones vecinales.
- c. Estudiar las iniciativas y alternativas propuestas por la ciudadanía.
- d. Detectar las posibles deficiencias que presente la Administración Municipal y formular propuestas para su adecuada corrección en el ámbito de la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas.
- e. Impulsar, promover y facilitar el pleno desarrollo de los derechos de participación de la ciudadanía que vayan encaminados a velar por los intereses generales de la Ciudad de Burriana.
- f. Satisfacer las necesidades de la ciudadanía y el logro de la eficacia en la gestión de los recursos públicos.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo.

1. El Reglamento será de aplicación a la actividad del conjunto de órganos y unidades de la Administración del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos.
2. Igualmente, serán admitidas las reclamaciones, quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que el Ayuntamiento haya contratado dicha prestación y con independencia de las reclamaciones de todo tipo que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa, o ante los servicios de defensa de los consumidores.

Artículo 4. Ámbito de aplicación subjetivo.

Toda persona física o jurídica, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad, tendrá derecho a presentar reclamaciones, sugerencias y quejas en el registro de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, sobre materias de la competencia municipal y el funcionamiento de los servicios municipales.

Artículo 5. Oficina de Atención a la Ciudadanía.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía es el servicio responsable de la gestión del proceso de sugerencias, reclamaciones y quejas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas conforme dispone el artículo 39.7 del Reglamento Orgánico Municipal. Teniendo encomendadas para tal finalidad, las siguientes funciones:

- a. Recibir, registrar en el Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones y tramitar las sugerencias, reclamaciones o quejas relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Burriana.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

- b. Trasladar la sugerencia o reclamación al servicio municipal competente para que, previo su estudio, emita el preceptivo informe y lo remita a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- c. Trasladar al titular de la sugerencia, reclamación o queja las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas.
- d. Remitir, en coordinación con el Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESR), a los miembros de la expresada Comisión, el listado trimestral de las reclamaciones y sugerencias presentadas, con expresión de las inadmitidas y los motivos de su inadmisión junto con las admitidas y tramitadas en las que se hará constar el servicio afectado, los trámites realizados y la solución adoptada o propuesta por éste, si la hubiere.
- e. Remitir, previa la tramitación contenida en este Reglamento, las quejas formuladas a la CESR para que examinadas y propuestas las medidas que se estimen pertinentes, se pongan en conocimiento de los titulares de las quejas.

TÍTULO II
DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
Capítulo I
De la presentación de Sugerencias o Reclamaciones

Artículo 6. Del Registro de Sugerencias y Reclamaciones.

En la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se creará un Registro especial de Sugerencias y Reclamaciones, con la naturaleza de registro auxiliar del Registro General, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución.

Artículo 7. De la presentación de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Los titulares del derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y, en su caso, quejas, relacionados en el artículo 4 del presente Reglamento podrán formularlas, a través de los siguientes medios:

a). Presencial: personándose en la sede central de la Oficina de Atención a la Ciudadanía o en su sede sectorial ubicada en el local de la Tenencia de Alcaldía del Puerto de Burriana, por cuanto en ellas se ubica el Registro especial de Sugerencias y Reclamaciones.

b) No Presencial:

- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local, si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio entre dicha entidad y el Ayuntamiento de Burriana.

- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.

- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

- A través de la Web del Ayuntamiento dónde se instalará un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones a disposición de los que deseen formularlas.

2. Para facilitar su presentación, la Oficina de Atención a la Ciudadanía indicará a los titulares en demanda de información que tienen a su disposición impresos tipo de sugerencias, reclamaciones y quejas para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez en todo caso de las quejas, reclamaciones o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre que en su cumplimentación se hagan constar los requisitos necesarios para su tramitación.

Artículo 8. Definiciones.

1. Se entiende por sugerencia, cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación o la calidad de un servicio de competencia municipal o de las entidades dependientes del Ayuntamiento, ya sea en el ámbito organizativo o funcional, y que pueda contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en su funcionamiento o en la prestación del servicio.

2. Se considerará reclamación aquellas informaciones que se presenten para poner en conocimiento del Ayuntamiento un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales y tengan por objeto la corrección de las mismas .

3. No se incluirán en el concepto de sugerencia o reclamación, las siguientes:

a. Las sugerencias y reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de la competencia municipal.

b. Las que omitan datos esenciales para su tramitación que impidan dirigirse a su titular, instando la subsanación.

c. Las sugerencias o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya han sido resueltas.

d. Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo de un particular.

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

f. Las solicitudes de información, que constituyendo una manifestación del derecho de petición, deban realizarse conforme establece el Reglamento de Participación Ciudadana.

g. Las presentadas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien o quienes la formulan.

h. Las que se advierta manifiestamente mala fe, carencia de fundamento o falta de concreción en la presentación.

i. Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminados.

j. Las incidencias, partes, informes o actas efectuadas por los servicios municipales en el cumplimiento de sus funciones.

k. Las cuestiones que teniendo un contenido económico, el ordenamiento jurídico establezca procedimientos o vías específicas para su tramitación y resolución.

l. Las que versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial.

m. Las cuestiones que se encuentren en tramitación administrativa hasta que recaiga resolución expresa o presunta, salvo que la sugerencia o reclamación sea la demora, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que observe el titular de la misma, en relación al funcionamiento de las dependencias administrativas o en la prestación de los servicios municipales.

n. Las que tengan por objeto la revisión, modificación o suspensión de un acto o resolución administrativa.

Artículo 9. Requisitos de necesaria cumplimentación.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

1. Las sugerencias, reclamaciones y quejas deberán contener como mínimo:

- a. El nombre y apellidos, o razón social.
- b. El DNI o documento que lo sustituya.
- c. Domicilio a efectos de notificación (vía pública y número, localidad y código postal)
- d. Datos del representante que actúe en nombre del titular de la sugerencia, reclamación o queja, con acreditación de la representación, en su caso.
- e. Hechos y razones en los que se concrete con claridad, la reclamación, sugerencia o queja especificando los datos necesarios para la adecuada identificación del suceso, hecho, agente, servicio o unidad donde se produjo el hecho o la incidencia que da lugar a la queja, sugerencia o reclamación con indicación de la fecha de la incidencia y expresión razonada de los argumentos en que se fundamenta la misma.
- f. Fecha y firma, cuando se presente por escrito, o firma digital si se utilizara la Web municipal.
- g. Relación de la documentación que se acompaña, en su caso.

2. Los datos personales y correspondientes a los titulares de las quejas, sugerencias o reclamaciones, serán tratados de forma confidencial, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

Artículo 10. Efectos de la presentación.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, las quejas, sugerencias o reclamaciones presentadas:

- a. No atribuyen a su titular la condición de interesado, ni tal condición es requisito para su presentación.
- b. No le otorgan la titularidad de ningún derecho subjetivo.
- c. No tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamación previa a la vía judicial o reclamación de responsabilidad patrimonial a la Administración Municipal de Burriana.

2. En consecuencia, la presentación de una queja, reclamación o sugerencia, en ningún caso suspenderá los plazos previstos legalmente para recurrir, tanto en la vía administrativa como en la jurisdiccional, ni condicionan en modo alguno el ejercicio de las acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados. De igual manera, tampoco suspenderá la ejecución de la resolución o el acto afectado por la reclamación o sugerencia.

Capítulo II

De la tramitación ordinaria de Sugerencias o Reclamaciones

Artículo 11. Admisión de sugerencias o reclamaciones.

1. Las reclamaciones o sugerencias se presentarán en la sede central o sectorial de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. La Oficina las registrará en el Registro de Sugerencias y Reclamaciones y entregará copia al titular de la misma. Igualmente registrará aquellas que

se hayan formulado a través de alguno de los medios contemplados en el apartado 2) del artículo 7.

2. Registrada la sugerencia o reclamación, la Oficina de Atención a la Ciudadanía dispondrá de un plazo de diez días, contados desde el de su recepción, para:

a. Admitirla a trámite e informar, mediante oficio a su titular, del número y fecha en que se ha registrado, órgano al que se envía, plazo máximo previsto en el presente Reglamento para la resolución y notificación de su sugerencia o reclamación y efectos que pueda producir la falta de resolución.

b. Requerir al titular para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al del requerimiento, proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca. En el oficio por el que se le requiera la subsanación se hará constar que, caso de no realizarla en dicho plazo, se procederá a su archivo.

Subsanadas las deficiencias en el citado plazo y admitida a trámite la sugerencia o reclamación, se cursará a su titular el oficio contenido en la letra a), apartado 2) del presente artículo, con expresión de los días de suspensión que, a efectos del cómputo del plazo máximo para resolver, establece la letra a) apartado 5) del artículo 42 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

c. Comunicar al titular de la sugerencia o reclamación que no procede su admisión, por alguno de los motivos contemplados en el apartado 3 del artículo 8, mediante escrito razonado, informándole si fuera posible de las vías más oportunas para hacer valer sus pretensiones.

Artículo 12. Emisión de informes.

1. Admitida a trámite la sugerencia o reclamación, la Oficina de Atención a la Ciudadanía la remitirá al jefe o responsable del servicio municipal afectado por ella. Igualmente se trasladará copia al concejal delegado del servicio, para su conocimiento.

El jefe o responsable del servicio dispondrá de un plazo de quince días hábiles desde su recepción para estudiarla y emitir el informe, que adoptará la forma de propuesta de respuesta, a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1 de presente artículo, si para dar debido cumplimiento a la sugerencia o reclamación, el jefe o responsable del servicio municipal competente, necesitara recabar información o ampliar datos, o solicitar informe al jefe o responsable de otro u otros servicios municipales, los solicitará a la mayor brevedad posible, dando cuenta de ello a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

La datos o informes solicitados deberán ser cumplimentados en el plazo de quince días hábiles desde su recepción por el o los responsables de dichos servicios municipales.

3. La propuesta de respuesta deberá recoger necesariamente los términos en los que la sugerencia o reclamación ha sido formulada; las razones, motivos y circunstancias por los que se estima acceder o no a la misma y las medidas, en su caso, que se hayan adoptado con ocasión de su formulación.

4. Cumplimentado lo anterior y emitida la propuesta de respuesta con el contenido que se expresa en el apartado 3) de este artículo, se dará traslado a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, con expresión de las actuaciones que se han llevado a cabo para su formulación.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

5. Las reclamaciones que admitidas a trámite afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal, tendrán carácter reservado. Se comunicarán por la Oficina de Atención a la Ciudadanía a la persona aludida, dándole un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la recepción de la comunicación para que formule la propuesta de respuesta, en la que incluirá las alegaciones, hechos o circunstancias que estime pertinentes en relación a la reclamación y la remita a la la citada Oficina.

Artículo 13. Acumulación de expedientes.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía podrá acumular las sugerencias y reclamaciones para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

- a. Cuando presentadas por diferentes titulares coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.
- b. Cuando se trate de reclamaciones o sugerencias formuladas por un mismo titular, referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

Artículo 14. Desistimiento del procedimiento.

El titular de la sugerencia o reclamación podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación presentada o remitida a la Oficina de Atención a la Ciudadanía por cualquiera de los medios admitidos para su presentación en el artículo 7 de este Reglamento.

En este supuesto, el responsable de dicha Oficina archivará el expediente, dando cuenta a la CESR y al servicio municipal que motivo la sugerencia o reclamación. No obstante, la CESR podrá proponer la continuación de oficio de la sugerencia o reclamación que considere pertinente.

Artículo 15. Plazo del procedimiento.

1. Recibida dicha propuesta, la Oficina de Atención a la Ciudadanía la remitirá y notificará al titular de la sugerencia o reclamación, en un plazo no superior a tres meses, contados desde que la sugerencia o reclamación haya tenido entrada en el Registro de Sugerencias y Reclamaciones.

Para el supuesto de que la sugerencia o reclamación hubieran sido objeto de subsanación, el cómputo del plazo máximo -tres meses- contenido en el presente apartado, se contará desde la fecha en que, subsanada en debida forma por su titular, se presentó o tuvo entrada en el Registro de Sugerencias y Reclamaciones.

2. En el supuesto contemplado en el apartado 5 del artículo 12, el contenido de la propuesta de respuesta, será trasladado al titular de la reclamación, en un plazo idéntico al establecido en el apartado 1 del presente artículo.

Artículo 16. Ampliación del plazo.

1. Cuando el número de sugerencias y reclamaciones a tramitar pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo para su resolución y notificación contenido en el artículo 15, a propuesta razonada del responsable de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, el Presidente de la CESR podrá excepcionalmente acordar la ampliación del plazo máximo del presente procedimiento, mediante motivación de las circunstancias concurrentes y una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

2. De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la resolución y notificación de la propuesta de contestación.

3. Contra el acuerdo que resuelva la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los titulares de las sugerencias y reclamaciones, no cabrá recurso alguno.

Artículo 17. Resolución y efectos.

1. Se entenderá resuelta la sugerencia o reclamación:

a. Cuando el contenido de la propuesta formulada por el jefe o responsable del servicio afectado por la misma, se hubiese practicado a su titular, dentro del plazo expresado en el artículo 15 del presente Reglamento.

Cuando el titular de la sugerencia o reclamación, manifieste su desistimiento en la forma prevista en el artículo 14 de este Reglamento.

2. La resolución de una sugerencia o reclamación no es susceptible de recurso administrativo alguno, sin perjuicio de que por su titular se formule queja ante la CESR en la forma prevista en este Reglamento.

3. Contra la resolución de una queja, sugerencia o reclamación o su omisión, su titular podrá interponer:

a. recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional, mediante las vías establecidas en el artículo 53.2 de la Constitución Española, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones que estime procedentes.

b. recurso contencioso-administrativo, por el procedimiento jurisdiccional de los derechos fundamentales de la persona, establecido en los artículos 114 y siguientes de la Ley 29/1998, de 13 de julio reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, con fundamento en los siguientes motivos:

- La declaración de inadmisibilidad de la sugerencia, reclamación y queja.
- La omisión de la obligación de contestar en el plazo establecido.
- La ausencia en la contestación de los requisitos mínimos establecidos en el apartado 3 del artículo 12 del presente Reglamento.

TÍTULO III DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Capítulo I De su composición, funciones y facultades

Artículo 18. Composición.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en adelante CESR, estará formada por representantes de todos los grupos políticos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que cada grupo municipal tiene en el mismo.
2. Corresponde al Pleno, a propuesta de la Alcaldía Presidencia, determinar el número de sus integrantes, aplicando para ello los criterios establecidos en el artículo 36.2 del Reglamento Orgánico Municipal.
3. La Alcaldía Presidencia ejercerá la Presidencia de la CERS, pudiendo delegarla en uno de sus miembros.
3. El Secretario/a de la Comisión, cuando no sea el Secretario/a General, actuará por delegación del mismo.

Artículo 19. Funcionamiento.

1. Las sesiones de la CESR no son públicas. Para su válida constitución se requerirá la presencia de la mayoría absoluta de componentes de la CESR, ya sean titulares o suplentes, en primera convocatoria y de un tercio del número legal de sus miembros, además del Presidente/a y Secretario/a, o de quienes legalmente les sustituyan, en segunda convocatoria que tendrá lugar media hora después.
2. La CESR celebrará sesiones ordinarias de carácter trimestral, previa convocatoria realizada por el Presidente/a de la misma, al menos con dos días hábiles de antelación al de la fecha de su celebración.
3. La CESR podrá celebrar sesión extraordinaria cuando así lo decida su Presidente por iniciativa propia debidamente motivada o mediante solicitud de la cuarta parte, al menos, del número legal de miembros de la misma. Dicha solicitud se formulará por escrito en el que se razone el asunto o asuntos que la motiven y será firmado personalmente por todos los que la suscriben.
4. La CESR podrá celebrar sesión extraordinaria y urgente, cuando la urgencia del asunto o asuntos a tratar no permita a su Presidente convocar la sesión extraordinaria con la antelación prevista en el apartado 1º de este artículo. En tal supuesto, la urgencia de la sesión requerirá para su celebración que sea ratificada por la mayoría simple de sus miembros, mediante votación que a tal efecto figurará como primer punto del orden del día.
5. Las recomendaciones, sugerencias, propuestas de investigación o ampliación de información y requerimientos de comparecencia se adoptarán por mayoría simple de los presentes, decidiendo los empates el Presidente con su voto de calidad.
6. En lo no regulado en este artículo y el presente reglamento, la CESR se regirá en su funcionamiento y en cuanto le sea aplicable, por las normas que regulan las sesiones del Pleno, de conformidad con lo previsto en el artículo 101 del Reglamento Orgánico Municipal.

Artículo 20. Funciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Corresponde a la CESR :

- a. Defender los derechos de los vecinos, vecinas y usuarios en sus relaciones con la Administración Municipal.
- b. Informar las quejas **y sugerencias** que de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los vecinos, vecinas y usuarios le dirijan.
- c. Supervisar la actividad de la Administración Municipal **y analizar las causas que motivaran la acumulación de reclamaciones, quejas o sugerencias en un mismo ámbito de la actuación municipal**, proponiendo acciones de mejora, formulando recomendaciones, advertencias y sugerencias tendentes a conseguir una mayor eficacia en los servicios municipales.
- d. Dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, 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 misma, así como del grado de colaboración de los departamentos municipales.
- e. Sin perjuicio de realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

Artículo 21. Facultades.

1. Todos los órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la CESR.
2. Se atribuye a la CESR la facultad para ordenar, a través de su Presidente, investigaciones sobre el funcionamiento de las distintas unidades administrativas, así como requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente a la Administración Municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto a investigar.
3. En el ejercicio de sus funciones, la CESR aprobará, de conformidad con el apartado 5 del artículo 19 del presente Reglamento, las recomendaciones, informes o sugerencias pertinentes, si bien nunca podrán modificar, anular o suspender resoluciones o actos administrativos.
4. Las recomendaciones, informes, sugerencias y conclusiones formuladas por la CESR en el ejercicio de sus facultades, no son susceptibles de recurso alguno.

Capítulo I I

De la dación de cuenta ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 22. Remisión a la Comisión.

1. Para el cumplimiento de sus funciones, la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en coordinación con el Presidente de la CESR, remitirá a la Secretaría de dicha Comisión, los listados trimestrales de las reclamaciones y sugerencias habidas, con indicación de los servicios afectados, los trámites realizados y las propuestas de respuesta formuladas y notificadas, así como de aquellas otras que admitidas, no han sido cumplimentadas dentro del plazo fijado en el artículo 15.
- 2.- Igualmente los listados incluirán aquellas sugerencias y reclamaciones que incurriendo en alguno de los supuestos contemplados en el apartado 3 del artículo 8 de este Reglamento, no se han admitido a trámite junto a aquellas cuya falta de subsanación por su titular provocaron su archivo.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

3. Para un mejor conocimiento y control por los miembros de la CESR, los listados trimestrales se ordenarán por áreas o servicios municipales, sin perjuicio de la remisión de una copia al concejal delegado y al jefe o responsable administrativo del mismo para su conocimiento.

Artículo 23. Convocatoria y orden del día.

1. Recibidos los listados por la Secretaría de la CESR, se procederá a la convocatoria de la misma, a fin de que sus miembros puedan conocer y examinar los listados expresados en el artículo anterior y realizar las propuestas, recomendaciones y sugerencias que estime pertinentes, conforme a lo dispuesto en el 20 de este Reglamento.

2. Las Conclusiones a las que llegue la CESR revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán recomendaciones, propuestas y sugerencias para que se adopten aquellas medidas que redunden en una mayor eficacia de los servicios municipales, las cuales serán trasladadas a los servicios para su conocimiento.

3. Las Conclusiones de la CESR no son susceptibles de recurso alguno.

Capítulo III

De la formulación de queja ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 24. De los supuestos de queja ante la CESR .

Los titulares de sugerencias o reclamaciones podrán formular escrito de queja directamente ante la CESR, cuando la resolución de las mismas:

- a. No se haya realizado en el plazo fijado en el artículo 15.
- b. El contenido de la resolución que se les notificó en su momento, no le haya resultado satisfactoria.

Artículo 25. Medios de presentación.

La presentación de quejas, en los supuestos previstos en el artículo 24, podrá realizarse a través de cualquiera de los medios regulados en el artículo 7 de este Reglamento.

Artículo 26. Requisitos de la presentación de la queja.

Los requisitos para la formulación de la queja son los contenidos en el artículo 9 del presente Reglamento.

Artículo 27. Límites del contenido de la queja ante la CESR.

La formulación de cualquier queja que se fundamente en alguno de los supuestos tipificados en el apartado 3 del artículo 8 del presente Reglamento, conllevará que por la Oficina de Atención a la Ciudadanía se formule propuesta de inadmisibilidad a la CESR, en la forma prevista en el apartado 3 del artículo 29.

Artículo 28. Efectos de la presentación de la queja.

La presentación de la queja surtirá los efectos previstos en el artículo 10 de este Reglamento, sin perjuicio de la resolución a adoptar por la CESR y su notificación al titular de la misma.

Capítulo IV **De la tramitación de queja ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.**

Artículo 29. De la tramitación de la queja.

1. Las quejas se presentarán en la sede central o sectorial de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. La Oficina las registrará en el Registro de Sugerencias y Reclamaciones y entregará copia al titular de la misma. Igualmente registrará aquellas que se hayan formulado a través de alguno de los medios contemplados en el apartado 2) del artículo 7.

2. Registrada la queja, la Oficina de Atención a la Ciudadanía dispondrá de un plazo de diez días, contados desde el de su recepción, para:

a. Admitirla a trámite e informar, mediante oficio a su titular, del número y fecha en que se ha registrado, órgano al que se envía, plazo máximo previsto en el presente Reglamento para la resolución y notificación de su queja y efectos que pueda producir la falta de resolución.

b. Requerir al titular para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al del requerimiento, proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca. En el oficio por el que se le requiera la subsanación se hará constar que, caso de no realizarla en dicho plazo, se procederá sin más trámite a elevarla a la CESR, en unión de las actuaciones que hayan motivado la formulación de la queja, a fin de que pueda ser resuelta por la CESR, en tiempo y plazo.

Subsanadas las deficiencias en el citado plazo y admitida a trámite la queja, se cursará a su titular el oficio contenido en la letra a), apartado 2) del presente artículo, con expresión de los días de suspensión que, a efectos del cómputo del plazo máximo para resolver, establece la letra a) apartado 5) del artículo 42 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

3. Si la queja formulada se fundamentara en alguno de los motivos contemplados en el apartado 3 del artículo 8 de este Reglamento, La Oficina de Atención a la Ciudadanía llevará a cabo las siguientes actuaciones:

a. Formulará propuesta de contestación en la que se expliciten las razones que, a juicio de la misma, concurren para la inadmisibilidad de la queja.

b. La propuesta de contestación en unión de los antecedentes y/o actuaciones que hayan motivado la queja, se elevarán a la CESR para que a la vista de lo actuado, resuelva la queja y se comunique a su titular, en tiempo y forma.

Artículo 30. Emisión de informes.

1. Admitida a trámite la queja, la Oficina de Atención a la Ciudadanía la remitirá al jefe o responsable del servicio municipal afectado por ella. Igualmente se trasladará copia al concejal delegado del servicio, para su conocimiento.



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

El jefe o responsable del servicio dispondrá de un plazo de quince días hábiles desde su recepción para estudiarla y emitir el informe, que adoptará la forma de propuesta de respuesta, a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1 de presente artículo, si para dar debido cumplimiento a la queja, el jefe o responsable del servicio municipal competente, necesitara recabar información o ampliar datos, o solicitar informe al jefe o responsable de otro u otros servicios municipales, los solicitará a la mayor brevedad posible, dando cuenta de ello a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

La datos o informes solicitados deberán ser cumplimentados en el plazo de quince días hábiles desde su recepción por el o los responsables de dichos servicios municipales.

3. La propuesta de respuesta deberá recoger necesariamente los términos en los que la queja ha sido formulada; las razones, motivos y circunstancias por los que se estima acceder o no a la misma y las medidas, en su caso, que se hayan adoptado con ocasión de su formulación.

4. Cumplimentado lo anterior y emitida la propuesta de respuesta con el contenido que se expresa en el apartado 3) de este artículo, se dará traslado a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, con expresión de las actuaciones que se han llevado a cabo para su formulación.

5. Las quejas que admitidas a trámite afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal, tendrán carácter reservado. Se comunicarán por la Oficina de Atención a la Ciudadanía a la persona aludida, dándole un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la recepción de la comunicación para que formule la propuesta de respuesta, en la que incluirá las alegaciones, hechos o circunstancias que estime pertinentes en relación a la reclamación y la remita a la la citada Oficina.

Artículo 31. Acumulación de expedientes.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía podrá acumular las quejas para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

a. Cuando presentadas por diferentes titulares coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.

b. Cuando se trate de quejas formuladas por un mismo titular, referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

Artículo 32. Desistimiento del procedimiento.

El titular de la queja podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación presentada o remitida a la Oficina de Atención a la Ciudadanía por cualquiera de los medios admitidos para su presentación en el artículo 7 de este Reglamento.

En este supuesto, el responsable de dicha Oficina archivará el expediente, dando cuenta a la CESR y al servicio municipal que motivo la queja. No obstante, la CESR podrá proponer la continuación de oficio de la queja que considere pertinente.

Artículo 33. Plazo del procedimiento.

1. Recibidas o formuladas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía las propuestas de contestación a las quejas formuladas, las pondrá en conocimiento del Presidente de la CESR mensualmente, a fin de que éste pueda convocarla con la antelación suficiente para que puedan ser estudiadas y propuestas las medidas, recomendaciones o sugerencias que se estimen convenientes por los miembros de la CESR, para que puedan ser notificadas, en tiempo y forma, a los titulares de las mismas.

2. El plazo para adoptar las medidas, sugerencias o recomendaciones y notificarlas al titular de la queja, será el de tres meses, contados desde que la queja haya tenido entrada en el Registro de Sugerencias y Reclamaciones.

Para el supuesto de que la formulación de la queja hubiera sido objeto de subsanación, el cómputo del plazo máximo contenido en el presente apartado, se contará desde la fecha en que, subsanada en debida forma por su titular, se presentó o tuvo entrada en el Registro de Sugerencias y Reclamaciones.

3. En el supuesto contemplado en el apartado 5 del artículo 12, las medidas, recomendaciones y sugerencias propuestas por la CESR, serán trasladadas a los titulares de la queja, en un plazo idéntico al establecido en el apartado 1 del presente artículo; sin perjuicio de su traslado a la autoridad o al funcionario, empleado o prestador del servicio afectados por la queja.

4. Las medidas adoptadas o propuestas con ocasión de la resolución por la CESR de las quejas formuladas, serán trasladadas igualmente al concejal delegado o al responsable del servicio afectado por la queja para su conocimiento.

Artículo 34. Ampliación del plazo.

Es de aplicación al procedimiento de queja ante la CESR, lo dispuesto en el artículo 16 del presente Reglamento.

Artículo 35. Resolución y efectos.

1. Se entenderá resuelta la queja:

a. Cuando el contenido de las medidas o propuestas formuladas por la CESR, se hubiesen practicado al titular de la queja, dentro del plazo expresado en el artículo 33 del presente Reglamento.

b. Cuando el titular de la queja manifieste su desistimiento en la forma prevista en el artículo 32 de este Reglamento.

c. La resolución de una queja no es susceptible de recurso administrativo alguno, dejando expeditas a su titular las vías legales que, en su caso, estime pertinentes. Sin perjuicio de que por el titular se pueda interponer los recursos jurisdiccionales que se relacionan en el apartado 3 del artículo 17 del presente Reglamento.

Capítulo V



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE BURRIANA

Del Informe Anual

Artículo 36. Del informe Anual.

1. La CESR deberá dar cuenta al Pleno mediante un informe anual, del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, 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 misma, así como del grado de colaboración de los departamentos municipales.

Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento y formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

2. La dación de cuenta del informe anual al Pleno, deberá realizarse dentro del primer trimestre del año siguiente al que se refiera dicho informe.

3. También podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

4. En el informe anual o en los extraordinarios nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

5. Un resumen del informe será expuesto por el Presidente de la CESR ante el Ayuntamiento en Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su postura. El resumen será publicado en la web municipal.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Registro Especial de Reclamaciones y Sugerencias.

El sistema informático que soporte la gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones, así como el registro de entrada y salida de sus documentos, deberá estar operativo en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor del presente Reglamento.

Segunda. Comunicación interna.

Implantado el sistema informático previsto en la Disposición Adicional Primera, se girará por la Oficina de Atención a la Ciudadanía para información de los servicios y empleados municipales y mediante comunicación interna comprensiva de los aspectos esenciales correspondientes a la gestión de las sugerencias, reclamaciones y quejas para su conocimiento y aplicación.

Tercera. Régimen Jurídico.

En lo no previsto en este Reglamento se estará a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor una vez su texto se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el presente acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, procede interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del texto íntegro del presente Reglamento en el Boletín Oficial de la Provincia.

El Alcalde Presidente,

José Ramón Calpe Saera

Burriana, 2 de octubre de 2013