

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

B.O.P.: ANUNCIO NÚMERO 4454 - BOLETÍN NÚMERO 118
(JUEVES, 22 DE JUNIO DE 2006)

B.O.P.: ANUNCIO NÚMERO 1559 - BOLETÍN NÚMERO 59 (MODIFICACIÓN)
(MIÉRCOLES, 30 DE MARZO DE 2016)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de democracia y es también uno de los criterios a través de los cuales los ciudadanos juzgan la acción de sus gobiernos. Esta vinculación entre participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno al que los ciudadanos asocian con mayor intensidad el valor de la participación y al que exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

La participación propicia la receptividad de los gobiernos, pues los intercambios entre ciudadanos y autoridades locales permiten ajustar mejor las políticas y los servicios públicos a las preferencias de los ciudadanos. Incluso, ha sido considerada como una especie de escuela democrática tanto para los gobernantes como para la ciudadanía. Es también un factor de racionalización y de modernización en el funcionamiento de la Administración Pública, potenciando la eficiencia en la gestión municipal e incrementando así el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos.

Con el presente Reglamento se pretende construir un marco jurídico adecuado a los objetivos que se persiguen, pero el modelo que se quiere implantar en el ámbito público tiene que ir más allá del establecimiento de unas normas. Esto implica que el gobierno local tiene que favorecer las condiciones, mecanismos y espacios para un ejercicio efectivo de un control eficaz de la Administración Municipal al servicio del ciudadano.

El presente Reglamento toma como base el principio de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, tal y como se establece en la Carta Europea de la Autonomía Local y en la Constitución de 1978. En su elaboración se ha tenido en cuenta la nueva regulación que en materia de participación ciudadana establece la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en la redacción dada por la Ley de Medidas de Modernización del Gobierno Local.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.º

La presente norma tiene por objeto la regulación de los medios, formas y procedimientos para la defensa de los vecinos ante la Administración Municipal, supervisando su actividad conforme a lo previsto en la Constitución y las Leyes. A tales efectos el Ayuntamiento de Mérida crea una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El ámbito de aplicación de esta norma, en los términos establecidos en cada caso, incluye a los vecinos del municipio.

Se adquiere la condición de vecino mediante la inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes.

Artículo 2.º

La composición de esta Comisión Especial será idéntica en número de miembros y proporcionalidad política que las Comisiones Informativas Permanentes que en cada periodo corporativo se constituyan.

Artículo 3.º.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no recibirá instrucciones de ninguna Autoridad y desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

Se reunirá con carácter ordinario una vez al mes, en el día y hora que la propia Comisión decida; y con carácter extraordinario, cuando lo decida el Presidente o lo solicite la cuarta parte de sus miembros.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desarrollará las siguientes funciones:

a) Recibir las quejas o reclamaciones y sugerencias de los vecinos o vecinas, por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales.

b) Recabar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones recibidas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y, posteriormente, formular las advertencias, propuestas de resolución, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de las medidas que fueran pertinentes.

c) Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, así como, de carácter general, para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de Mérida, y para la consecución de los fines asignados al mismo.

d) Dar cuenta al Pleno Municipal mediante la elaboración de un informe o memoria anual, en la que quede reflejado el resumen de sus actuaciones a lo largo del año y se sugieran aquellas medidas procedimentales, normativas o de cualquier otra índole, que se consideren convenientes para evitar la reiteración fundada de quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento de los Servicios Municipales.

e) Una vez presentado y debatido el Informe anual en el Pleno Municipal, adquirirá el carácter de público.

f) Analizar las causa que pudieran motivar la acumulación de quejas o reclamaciones y sugerencias en relación a un mismo ámbito de actuación administrativo, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios, con el objeto de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes.

3. Quedan fuera de sus competencias las funciones de control Político de la actividad municipal, los asuntos en los que no intervenga el Ayuntamiento por acción u omisión, los problemas entre particulares y aquellos que estén siendo objeto de procedimientos jurisdiccionales.

TÍTULO II
DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO PRIMERO
INICIACIÓN Y CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN

Artículo 4.º.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración pública Municipal y sus agentes, en relación con las quejas y deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 132 de la Ley de Bases de Régimen Local.

2. Las atribuciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se extiende a todos los órganos de gobierno y de la Administración Municipal, autoridades administrativas, funcionarios y cualquier persona que actúe al servicio de las Administraciones Municipales.

Artículo 5.º.

1. Podrá dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones toda persona que ostente la condición de vecino, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente y que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna. No podrán constituir impedimento para ello la nacionalidad, sexo, minoría de edad, la incapacidad legal del

sujeto, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o Poder público.

2. No podrá presentar quejas ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ninguna autoridad administrativa municipal en asuntos de su competencia.

CAPÍTULO II ÁMBITO DE COMPETENCIAS

Artículo 6.º.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá, en todo caso, de oficio o a instancia de parte, supervisar por sí mismo la actividad del Ayuntamiento de Mérida en el ámbito de competencias definido por este Reglamento.

CAPÍTULO III TRAMITACIÓN DE QUEJAS

Artículo 7.º.

1. Toda queja se presentará en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento, debidamente firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos, identificación personal del mismo domicilio y acreditación de su condición de vecino en los términos legalmente establecidos, en escrito razonado indicando las circunstancias que la motivan relacionadas con el funcionamiento de la Administración Municipal, en papel común y en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma.

2. Las actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones son gratuitas para el interesado y no será preceptiva la asistencia de Letrado ni de Procurador.

Artículo 8.º.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acusará recibo de las quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En este último caso, lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al vecino interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender hubiese alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso velará por que la Administración Municipal resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

3. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. Sus decisiones no serán susceptibles de recurso.

Artículo 9.º.

1. Admitida la queja, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al Organismo o a la Dependencia administrativa procedente con el fin de que por su Jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2. La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables al envío del informe inicial solicitado podrá ser considerada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Pleno.

CAPÍTULO IV
OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Artículo 10.º.

1. Todos los órganos de la Corporación y en general la Administración Municipal están obligados a auxiliar, a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en sus investigaciones e inspecciones.
2. En la fase de comprobación e investigación de una queja o en expediente iniciado de oficio, los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, o la persona en quien delegue, podrán personarse en cualquier centro de la Administración Municipal, para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.
3. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa o que se encuentre relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación, respetándose en todo caso, la legislación aplicable sobre el acceso a archivos y registros.

Artículo 11.º.

1. Cuando la queja a investigar afectare a la conducta de las personas al servicio de la Administración, en relación con la función que desempeñan, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta de la misma al afectado y a su inmediato superior y Órgano de quien aquél dependiera.
2. El afectado responderá por escrito, y con la aportación de cuantos documentos y testimonios considere oportunos, en el plazo que se le haya fijado, que en ningún caso será inferior a diez días, pudiendo ser prorrogado, a instancia de parte, por la mitad del concedido.
3. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá comprobar la veracidad de los mismos y proponer al funcionario afectado una entrevista ampliadora de datos. Los funcionarios que se negaren a ello podrán ser requeridos por aquél para que manifiesten por escrito las razones que justifiquen tal decisión.
4. La información que en el curso de una investigación pueda aportar un funcionario a través de su testimonio personal tendrá el carácter de reservada, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre la denuncia de hechos que pudiesen revestir carácter delictivo.

Artículo 12.º.

El superior jerárquico u Órgano que prohíba al funcionario a sus órdenes o servicio responder a la requisitoria de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones o entrevistarse con él, deberá manifestarlo por escrito, debidamente motivado, dirigido al funcionario y a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dirigirá en adelante cuantas actuaciones investigadoras sean necesarias al referido superior jerárquico.

CAPÍTULO V
SOBRE DOCUMENTOS RESERVADOS

Artículo 13.º.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá solicitar a la Administración Municipal todos los documentos que considere necesarios para el desarrollo de su función, sin perjuicio de lo dispuesto para aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la Ley.
2. Las investigaciones que realice la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, así como los trámites procedimentales, se verificarán dentro de la más absoluta reserva, sin perjuicio de las consideraciones que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones considere oportuno incluir en sus informes al Pleno. Se dispondrán medidas especiales de protección en relación con los documentos clasificados como secretos, así como los que pudieran afectar al derecho a la intimidad u honor de las personas.

CAPÍTULO VI
RESPONSABILIDADES DE LAS AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS

Artículo 14.º.

Cuando las actuaciones practicadas revelen que la queja ha sido originada presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un funcionario, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá dirigirse al afectado haciéndole constar su criterio al respecto. Con la misma fecha dará traslado de dicho escrito al superior jerárquico, formulando las sugerencias que considere oportunas.

Artículo 15.º.

1. La persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por parte de cualquier Órgano, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración Municipal podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual.

TÍTULO III
DE LOS DICTÁMENES

CAPÍTULO I
CONTENIDO DE LOS DICTÁMENES

Artículo 16.º.

1. Los acuerdos de la Comisión tendrán el carácter de recomendaciones sin carácter vinculante.
2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de los actos y disposiciones administrativas de carácter general de la Administración Municipal.
3. Si como consecuencia de sus investigaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los vecinos, podrá sugerir al órgano competente o a la Administración la modificación de la misma.
4. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares, concesionarios, contratistas de la Administración en virtud de acto administrativo habilitante, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá instar de las autoridades administrativas municipales competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

Artículo 17.º.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración Municipal recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes.
2. Si formuladas sus recomendaciones dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de las razones que estime para no adoptarlas, ésta podrá poner en conocimiento de la Delegación afectada, o del Alcalde, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que considerando la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

CAPÍTULO II
NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

Artículo 18.º.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta que hubiese dado la Administración Municipal o funcionario

implicados, salvo en el caso de que éstas, por su naturaleza, fuesen consideradas como de carácter reservado o declaradas secretas.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado.

CAPÍTULO III INFORME AL PLENO

Artículo 19.º.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta anualmente al Pleno de la gestión realizada en un informe, en el que se indicarán las quejas presentadas, deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

2. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe extraordinario que dirigirá al Pleno del Ayuntamiento.

3. En los informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador.

4. Un resumen del informe será expuesto oralmente por el Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ante el Pleno del Ayuntamiento.

5. Al finalizar las sesiones que traten los informes previstos en los apartados anteriores, los grupos políticos con representación municipal podrán intervenir para fijar sus posiciones.

DISPOSICIÓN FINAL

A los cuatro años de entrada en vigor del presente Reglamento, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá proponer al Excelentísimo Ayuntamiento Pleno en informe razonado aquellas modificaciones que entienda que deben realizarse a la misma.

Mérida, 9 de junio de 2006.–El Alcalde, Pedro Acedo Penco.