

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

102**LEGANÉS**

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El Pleno del Ayuntamiento de Leganés, en sesión ordinaria celebrada el día 11 de mayo de 2010, ha adoptado el acuerdo de aprobar definitivamente la modificación del Reglamento Orgánico Municipal en materia de sugerencias y reclamaciones, aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno, en sesión extraordinaria celebrada el 27 de enero de 2010, siendo el texto de la modificación del Reglamento el siguiente:

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO ORGÁNICO MUNICIPAL EN MATERIA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Incorporación de un nuevo artículo (187.bis) en el capítulo décimo, sección segunda, que regula la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En los artículos 184 al 187 del Reglamento Orgánico Municipal (ROM) aprobado por el Ayuntamiento Pleno en sesión del 10 febrero de 2009, se contempla la constitución de una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En los referidos artículos se determinan la función, competencias, composición y funcionamiento, de la Comisión, quedando el régimen de sus sesiones regido de forma subsidiaria por las normas de régimen de funcionamiento establecidas en el ROM para las comisiones informativas especiales permanentes.

Por otra parte, se encomienda al Servicio de Atención al Ciudadano, la gestión general de todo el proceso de tramitación de sugerencias y reclamaciones, tramitación que exige una reglamentación específica.

El tratamiento de las quejas y sugerencias está reglamentado en la actualidad en el Ayuntamiento de Leganés por la normativa para presentación y tramitación de quejas y sugerencias, publicada en el B.O.C.M. 1 de agosto de 2003.

Esta normativa ha de ser adaptada, tanto por el cambio de denominación de su objeto, antes quejas y sugerencias, ahora sugerencias y reclamaciones, como por la introducción en la tramitación de una segunda instancia: la queja del ciudadano ante la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones.

También es necesario concretar el alcance del informe anual que la Comisión presenta ante el Ayuntamiento Pleno.

Existen tres posibilidades de actuación respecto a la reglamentación de los aspectos no incluidos en el articulado del ROM:

- 1.- Incluir la reglamentación en el propio articulado del ROM, añadiéndola como un artículo 187 bis.
- 2.- Aprobar una regulación específica de la normativa de tramitación dándole un carácter de reglamentario orgánico.
- 3.- Aprobar una regulación específica de la normativa de tramitación dándole un carácter de normativa de régimen interior.

Con el fin de no fomentar la emisión de normativa dispersa y facilitar la consulta futura y conjunta de toda la normativa referente a la Comisión, se propone adoptar la primera de las posibilidades, e incluir en el articulado del propio ROM la reglamentación específica de tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.

En el mismo acto de aprobación de la propuesta de reglamentación, debería procederse a la derogación de la normativa de tramitación de quejas y sugerencias actualmente en vigor.

Se introduce un nuevo artículo 187 bis en el Reglamento Orgánico Municipal, con la siguiente redacción:

“Art. 187.bis Procedimiento

1. Presentación de sugerencias o reclamaciones

- 1.1. Se entienden por sugerencias las iniciativas 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, con carácter general, para cualquier otra medida que contribuya a la mejora en la consecución de los fines asignados al Ayuntamiento o suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el mismo, y por reclamaciones las manifestaciones, documentadas o no, de la insatisfacción del ciudadano sobre algún servicio o actividad desarrollada por el Ayuntamiento.
- 1.2. Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y reclamaciones sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios.

Este derecho puede ejercerse por cualquier persona física, con independencia de lugar de residencia o nacionalidad.
- 1.3. Las sugerencias o reclamaciones no requerirán acreditar la condición de interesado ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de este procedimiento la persona que presente una sugerencia o reclamación no adquiere la condición general de interesado, ni dará lugar a la apertura de recurso en vía administrativa. No obstante el interesado podrá ejercer el derecho de petición, en los términos previstos en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre y demás legislación complementaria, o cualquier otra reclamación administrativa que proceda en derecho.
- 1.4. Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.
- 1.5. No serán objeto de esta normativa las reclamaciones formales y documentadas en las que un ciudadano exija la reposición de un derecho, que deban seguir la vía administrativa.
- 1.6. Tampoco serán objeto de esta normativa las meras comunicaciones de incidencias relativas a las actividades propias del Ayuntamiento, que serán tramitadas como simples avisos.
- 1.7. Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas ante la Comisión en asuntos de su competencia.
- 1.8. Las sugerencias o reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren algunas de las siguientes *circunstancias*:
 - a) *Se trate de sugerencias o reclamaciones anónimas.*
 - b) *Aquellas cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de terceras personas, se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.*
 - c) *No se relacionen con el ámbito de competencias del Ayuntamiento.*
 - d) *Se refieran al ámbito de las relaciones contractuales del Ayuntamiento con sus empleados o proveedores.*
 - e) *Las que tengan su fundamento en problemas entre particulares.*
 - f) *Las que contengan insultos o expresiones ofensivas o injuriosas contra personas o instituciones.*
 - g) *Las presentadas en reiteración de otras anteriores que se encuentren en trámite.*

2. Forma y lugar de presentación

- 2.1. Con el fin de recoger y tramitar las sugerencias y reclamaciones, el Ayuntamiento de Leganés se dota de un Libro de Sugerencias y Reclamaciones en formato electrónico y establece un sistema de gestión automatizado que facilite su control y transparencia.

- 2.2. El Ayuntamiento garantizará la existencia de los impresos normalizados para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todos los edificios municipales en los que exista una atención directa al ciudadano. Estos impresos se situarán en lugares bien visibles e irán acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.
- 2.3. Con carácter general, se utilizará el impreso oficial de sugerencias y reclamaciones que se encuentra a disposición de los ciudadanos en todas las dependencias municipales. No obstante, los ciudadanos podrán presentar sus sugerencias o reclamaciones en cualquier otro soporte de papel.

También se podrán presentar sugerencias o reclamaciones llamando al teléfono de información municipal 010.

Se admitirán igualmente las sugerencias o reclamaciones presentadas por correo, fax, correo electrónico o en Internet a través de la Web municipal.
- 2.4. Las sugerencias y reclamaciones se presentarán preferentemente en el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante SAC), aunque podrán entregarse en cualquier dependencia municipal.
- 2.5. Todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público tendrán la obligación de recoger las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
- 2.6. El trabajador que reciba la sugerencia o reclamación devolverá al ciudadano la copia, sellada y firmada, dejando siempre constancia de la fecha y de su nombre, apellidos y puesto de trabajo, y se asegurará que el original es remitido de forma inmediata al SAC.
- 2.7. Toda llamada telefónica recibida en el Ayuntamiento que manifieste una sugerencia o reclamación, será inmediatamente dirigida al Servicio de Información Telefónica 010.

3. Requisitos para su admisión

Para que las sugerencias o reclamaciones se admitan y den lugar a su tramitación, los ciudadanos deberán manifestar su nombre, apellidos, DNI y dirección completa, además de la descripción de la sugerencia o reclamación.

4. Tramitación y plazos de contestación

- 4.1. Cuando una sugerencia o reclamación presentada por escrito no se haya cumplimentado en el impreso oficial, el SAC valorará si constituye una sugerencia o reclamación o si pudiera tratarse de una reclamación en vía administrativa. Si considerase que se trata de una reclamación en vía administrativa la registrará en el Libro General del Registro de Entrada y la enviará a la unidad correspondiente para su trámite, desestimándola como sugerencia o reclamación.
- 4.2. Los informadores del SAC grabarán en la aplicación informática desarrollada al respecto las sugerencias y reclamaciones y las remitirán a las Unidades Administrativas de las distintas Delegaciones dentro de las 48 horas hábiles siguientes a su recepción. Comunicarán por escrito o por correo electrónico al ciudadano el paso a trámite de su sugerencia o reclamación y la Unidad a la que se remite.
- 4.3. Las Unidades Administrativas enviarán las sugerencias y reclamaciones a los trabajadores o responsables municipales a quienes corresponda elaborar la respuesta. En el caso de que la Unidad Administrativa considere que la sugerencia o reclamación no se corresponde con las competencias del área, la devolverá al SAC en un plazo máximo de 48 horas.
- 4.4. Los trabajadores o responsables municipales a los que se encargue la respuesta a una sugerencia o reclamación, estudiarán la misma, y responderán al ciudadano, por escrito, telefónicamente, personalmente, o por correo electrónico. El ciudadano podrá elegir el medio en el que ser contestado de forma preferente. Será responsabilidad de la Unidad Administrativa supervisar y comprobar el cumplimiento de los plazos establecidos, así como la grabación en la aplicación que gestiona el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de los datos relativos a la respuesta al ciudadano.

- 4.5. Si en un plazo de 15 días, contados desde la inclusión en el Libro de la sugerencia o reclamación, no se hubiera contestado al ciudadano, el SAC remitirá un aviso a la Unidad Administrativa correspondiente.
- 4.6. Mensualmente el SAC remitirá a los concejales delegados una relación con las sugerencias y reclamaciones que superados los 7 días desde dicho aviso siguieran sin responderse al ciudadano.

5. Responsabilidades de gestión interna

- 5.1. Todos los servicios municipales están obligados a contestar las sugerencias y reclamaciones relacionadas con su actividad en los plazos y con las condiciones establecidas en esta normativa.
- 5.2. El SAC será responsable de la gestión general de todo el proceso, del mantenimiento de la base de datos que configuran el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, del traslado a las unidades afectadas, de la información al ciudadano del estado de tramitación de su sugerencia o reclamación y de la elaboración de las estadísticas anuales.
- 5.3. La Dirección de Información y Gestión de Calidad se responsabilizará de la existencia de los impresos para presentación de sugerencias y reclamaciones, de facilitar y difundir las Cartas de Servicios que establezcan los compromisos municipales y de poner en marcha los mecanismos definidos para elevar a las instancias pertinentes las propuestas de mejora que pudieran desprenderse del estudio y análisis de las sugerencias y reclamaciones.
- 5.4. Las Unidades Administrativas de las diferentes áreas se responsabilizarán de la gestión específica de las sugerencias y reclamaciones que les afecten, de supervisar el cumplimiento de los plazos y requisitos para su contestación y de la grabación en la aplicación informática de los datos de la respuesta al ciudadano, entre los que deberán figurar, como mínimo, la fecha y la forma de contestación y un resumen de la respuesta ofrecida. Se responsabilizarán asimismo de la existencia de impresos de sugerencias y reclamaciones en las distintas dependencias de su área, en el ámbito de su competencia.

6. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

- 6.1. El ciudadano que haya presentado una reclamación o sugerencia cuya resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- 6.2. La Comisión estudiará las quejas procedentes, adoptando las medidas pertinentes. En todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma.
- 6.3. La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.
- 6.4. Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las medidas a adoptar, que será remitido al órgano municipal competente, que queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma al reclamante.
- 6.5. También podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.
- 6.6. Las contestaciones o decisiones emanadas de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán susceptibles de recurso alguno.

7. Efectos de las sugerencias, reclamaciones y quejas presentadas

- 7.1. Lo manifestado por los ciudadanos en los impresos de sugerencias o reclamaciones nunca tendrá el carácter de recurso administrativo ni de reclamaciones bien sean previas a las vías judiciales, civil o laboral, económico-administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública, ni paralizará los plazos establecidos por la normativa vigente, y en tal sentido se advertirá a los ciudadanos en los impresos facilitados y en las comunicaciones de admisión a trámite.

- 7.2. Las sugerencias, reclamaciones y quejas presentadas no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.
- 7.3. El reclamante en podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la oficina receptora, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto el funcionario responsable de la oficina archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al servicio reclamado y a la Comisión en el caso de tratarse de quejas.

8. Informes de gestión y Publicidad

- 8.1. La Dirección de Información y Gestión de Calidad remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones informe anual de reclamaciones y sugerencias, con indicación de servicios afectados, trámites realizados y soluciones adoptadas. Dicho informe se remitirá, además, desglosado por áreas para conocimiento de las jefaturas de área, concejales delegados y grupos políticos.
- 8.2. La Comisión, de oficio, podrá requerir información complementaria y conocer de las que no se hayan resuelto satisfactoriamente.
- 8.3. La Comisión en informe anual dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las reclamaciones presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o reclamaciones no admitidas por la Administración Municipal. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en Cartas de Servicios u otros sistemas, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.
- 8.4. En el Informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.
- 8.5. Un resumen del Informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su postura. El informe se hará público en la forma en que el Ayuntamiento lo determine.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

A la entrada en vigor de la presente modificación del Reglamento Orgánico Municipal, queda derogada la actual normativa municipal reguladora del procedimiento de quejas y sugerencias publicada en el B.O.C.M. de 1 de agosto de 2003.

DISPOSICIÓN FINAL

La modificación del presente Reglamento Orgánico entrará en vigor una vez transcurridos quince días hábiles desde su publicación íntegra en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Leganés, a 13 de mayo de 2010.—El secretario general del Pleno, Honorato Ramos Arriba.

(03/20.333/10)