

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

EXPOSICION DE MOTIVOS

- I -

La Ley 57/2003 de 16 de Diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local aborda toda una serie de medidas que modifican y reforman el Régimen Local, según la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Destaca de esta ley, la introducción de un nuevo título concerniente al régimen de organización de los municipios de gran población.

El capítulo II del título X aborda la organización y el funcionamiento de los municipios destinatarios de dicho régimen, regulando sus órganos necesarios –Pleno, las Comisiones de Pleno, el Alcalde, los Tenientes de Alcalde y la Junta de Gobierno Local -, así como la división territorial en distritos, los órganos superiores y directivos, la Asesoría Jurídica, los mecanismos de participación ciudadana, el Consejo Social de la Ciudad y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

- II -

Aun teniendo en cuenta que la Ley 57/2003 de 16 de diciembre entró en vigor el 1 de Enero de 2004, su Disposición Transitoria Primera establece:

Los Plenos de los Ayuntamientos a los que resulte de aplicación del régimen previsto en el Título X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por esta Ley, dispondrán de un plazo de seis meses desde su entrada en vigor para aprobar las normas orgánicas necesarias para la adaptación de su organización a lo previsto en dicho Título. En tanto se aprueben tales normas, continuarán en vigor las normas que regulen estas materias en el momento de entrada en vigor de esta Ley. El título mencionado hace mención expresa a la necesidad de normas orgánicas municipales, a través de las cuales el Pleno podrá expresar su voluntad respecto del modelo particular de desarrollo de la participación ciudadana.

La referencia expresa al Artículo 123.1.C de la Ley RBRL (conforme añadido por la Ley 57/2003 de 16 de diciembre) atribuye al Pleno la competencia para la aprobación y modificación de Reglamentos de naturaleza orgánica y determinando, en todo caso, esta naturaleza para la regulación del Pleno, del Consejo Social de la Ciudad, de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de los órganos complementarios, las normas de participación ciudadana, de los Distritos, la determinación de los niveles esenciales de la organización municipal y la regulación del órgano para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas. La aprobación de

estas normas orgánicas requerirá el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de miembros del Pleno.

Como competencia del Sr. Alcalde (Art. 124) se determina la organización y estructura de la Administración ejecutiva.

-III-

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Burgos surge con una voluntad de impulsar los derechos de participación de los vecinos y vecinas en relación con la búsqueda de la eficacia en la gestión de los recursos públicos. Se configura como un órgano de supervisión de la actividad municipal, sin que pueda servir como revisor de los actos municipales. Del mismo modo, tampoco podrá actuar sobre procedimientos abiertos o en curso ni acerca de reclamaciones de contenido económico.

El acceso a la Comisión se abre todo lo posible con el fin de respetar e incluso alimentar la participación con un nuevo canal, una nueva vía de participación ciudadana.

En cuanto a la estructura y sistemática del Reglamento, esta se desarrolla en cuatro Títulos, dos Disposiciones Adicionales y una Disposición Final, abarcando desde las Disposiciones Generales, la composición y competencias, la tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones y el Funcionamiento de la Comisión.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones Generales

Art. 1

El presente Reglamento, que tiene el carácter de Orgánico, tiene por objeto regular, al amparo de lo establecido en la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Burgos, creada para la participación de la ciudadanía, la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal, y para incrementar la implicación de los ciudadanos en la vida pública local.

Art. 2

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

- Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- Recibir y canalizar las sugerencias y las reclamaciones vecinales.
- Estudiar las iniciativas y alternativas propuestas por los ciudadanos.
- 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 ciudadanos.

- Impulsar, promover y facilitar el pleno desarrollo de los derechos de participación de los ciudadanos que vayan encaminados a velar por los intereses generales de la Ciudad de Burgos.

- Promover el logro de la eficacia en la gestión de los recursos públicos.

TÍTULO PRIMERO

Composición y Competencias

Art. 3

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por Concejales, representantes de todos los Grupos Políticos que integren el Pleno del Ayuntamiento de Burgos, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

Sus nombramientos se realizarán en Pleno, conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización para las Comisiones Informativas.

El Secretario de la Comisión será el Secretario General del Pleno, quien podrá delegar su ejercicio en otros funcionarios del Ayuntamiento.

El Presidente de la Comisión será el miembro del Equipo de Gobierno titular del Área de Participación Ciudadana.

Art. 4

1. Será competencia de esta Comisión el estudio, dictamen, análisis y/o evaluación de cualquier sugerencia o reclamación, debidamente fundamentada, que verse acerca de un asunto de competencia municipal en cualquiera de sus áreas de trabajo, y se haga llegar a la Administración Municipal a través de:

- Persona física o jurídica, empadronada o con domicilio social en Burgos.

- Una Entidad Ciudadana debidamente registrada en el correspondiente Registro de Entidades del Ayuntamiento de Burgos.

- Las Consejos de Barrio y Consejos Sectoriales.

- El Consejo Social de la Ciudad.

2. Se entiende por sugerencia cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de índole municipal o la calidad del mismo.

3. Las reclamaciones de las que conozca esta Comisión Especial, serán aquellas que se presenten acerca de disfunciones de un servicio municipal y tengan por objeto la corrección de las mismas, estando excluidas todas aquellas que tengan un contenido económico, versen sobre un procedimiento abierto o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

Art. 5

1. La Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal. Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2. En el ejercicio de sus funciones, la Comisión aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

3. La Comisión especial efectuará el seguimiento del tratamiento dado a las sugerencias, quejas y reclamaciones, en la rapidez de su respuesta al ciudadano, la calidad de las respuestas y en el análisis de las causas que las pudieran haber ocasionado.

4. En los términos establecidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, el/la ciudadano/a que presente sugerencias o reclamaciones tendrá derecho a conocer en todo momento su estado de tramitación, y a obtener adecuada respuesta, que se le comunicará en la forma que haya elegido, o, en su defecto, a la dirección o domicilio que consten en el documento presentado.

TÍTULO SEGUNDO

Tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones

Art. 6

1. Los ciudadanos y entidades a que hace referencia el artículo 4 podrán presentar sus sugerencias y reclamaciones en cualquiera de las oficinas de atención al ciudadano, así como en el Registro General del Ayuntamiento de Burgos, en donde se les facilitará el impreso correspondiente. También puede hacerse a través de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos que se habiliten al efecto.

En cualquier caso, deberá contener como mínimo los datos identificativos de la persona que la presente así como detallar el motivo del escrito.

2. Recibida la Sugerencia o Reclamación, la Oficina Técnica de Reclamaciones y Sugerencias remitirá el asunto al Área competente del Ayuntamiento para su informe por quien corresponda.

Emitido informe la Oficina Técnica decidirá sobre su inclusión o no en el orden del día de la siguiente Comisión que se celebre.

Los asuntos no incluidos en el Orden del día de la Comisión serán tratados y notificados al particular desde la Oficina Técnica. En todo caso, se dará cuenta de la queja, reclamación o sugerencia presentada en la siguiente Comisión que se celebre.

3. El reclamante podrá desistir en cualquier momento mediante comunicación a la oficina receptora, por cualquier medio admitido para su presentación, en cuyo caso se procederá al archivo del expediente dando cuenta al servicio reclamado.

TÍTULO TERCERO

Funcionamiento de la Comisión

Art. 7

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesiones ordinarias de carácter trimestral, en los días y horas que establezca el Pleno, que podrá convocar sesiones extraordinarias y/o urgentes.

El Presidente, por iniciativa propia o a solicitud de la cuarta parte de los miembros de la Comisión podrá convocar sesiones extraordinarias y/o urgentes. La solicitud habrá de hacerse por escrito en el que se razone el asunto o asuntos que la motiven, firmado personalmente por todos los que la suscriben. En ellas no podrán tratarse otros asuntos que los que figuren en el Orden del Día que propongan los solicitantes.

La convocatoria se realizará con una antelación mínima de dos días, salvo las urgentes en cuyo caso únicamente deberá respetarse el mínimo plazo necesario para convocar a los miembros de la Comisión.

Art. 8

Los ciudadanos o Entidades que hayan elevado una sugerencia o reclamación podrán solicitar intervenir en la exposición del asunto. Dicha solicitud se efectuará en el Registro General del Ayuntamiento con una antelación mínima de dos días hábiles previos a la configuración del orden del día de las convocatorias ordinarias.

Art. 9

La válida celebración de las sesiones requiere la presencia de la mayoría absoluta de los componentes de la Comisión, ya sean titulares o suplentes, en primera convocatoria y un mínimo de tres miembros en segunda convocatoria una hora más tarde. En cualquier caso, será preceptiva la asistencia de la Presidencia y la Secretaría, o de quienes legalmente les sustituyan.

Las sesiones se iniciarán con la exposición por parte de los ciudadanos de las sugerencias o reclamaciones planteadas.

A continuación, el Presidente dará por iniciado el debate de los asuntos, el cual no será público.

El Presidente dirige y ordena, a su prudente arbitrio, las exposiciones y debates de la Comisión.

Las propuestas de acuerdo se aprobarán siempre por mayoría simple de los miembros presentes, decidiendo los empates el voto de calidad del Presidente.

Art. 10

El presidente podrá requerir la presencia en las sesiones de la Comisión de personal técnico, para informar o asistir en el debate, o de otros Corporativos a efectos informativos. Todos los órganos de Gobierno y dependencias de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Art. 11

De cada sesión el Secretario extenderá acta en la que constará:

- Fecha y hora de comienzo y finalización de la sesión.
- Carácter ordinario, extraordinario o urgente de la sesión y si se celebra en primera o segunda convocatoria.
- Identidad de los miembros de la comisión asistentes y ausentes.
- Identidad de las personas o colectivos que realizan una exposición ante la Comisión
- Asuntos que se dictaminen, con indicación de si ha sido derivado por el Consejo Social de la Ciudad, por Consejo de Barrio o Consejo Sectorial, o por iniciativa de persona física o colectivo, opiniones sintetizadas de los miembros de la Corporación que hubiesen intervenido en las deliberaciones e incidencias de éstas.

- El resultado de las votaciones, indicándose los afirmativos, los negativos y las abstenciones. Se hará constar el voto nominativo cuando así lo pida el interesado.

- Parte dispositiva de los acuerdos tomados.

En caso de no celebrarse sesión por cualquier motivo, el Secretario suplirá el acta con una diligencia autorizada con su firma en la que consignará la causa y nombre de los concurrentes y de los que hubieran excusado su asistencia.

Art. 12

1. El acuerdo que se tome revestirá la forma de informe no vinculante y contendrá una propuesta concreta y las medidas a adoptar. Se remitirá al órgano municipal competente que resolverá, dando traslado de esa Resolución en un plazo máximo de dos meses a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2. Recibida la Resolución, el Presidente dará cuenta de la misma en la primera sesión que celebre la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y, seguidamente, se dará traslado al interesado.

Art. 13

1. La Comisión elaborará un informe anual para dar cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas.

Podrá asimismo formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

No obstante, podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

2. En el informe anual nunca constarán los datos personales de los reclamantes.

3. 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 postura.

4. El informe será publicado íntegramente en la página web municipal.

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA

Las dudas que suscite la interpretación y aplicación de este Reglamento serán resueltas por la Alcaldía, previo informe de la Concejalía Delegada y de la Oficina Técnica, sin perjuicio de los asesoramientos jurídicos pertinentes y siempre de conformidad con lo establecido en la legislación local.

SEGUNDA

En lo no previsto en este Reglamento se estará a lo dispuesto en la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local y la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

Del mismo modo, se atenderá a lo dispuesto en los Reglamentos Orgánicos de Pleno, de Funcionamiento y Organización y de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Burgos

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y transcurrido el plazo a que hace referencia el artículo 70.2 de la Ley 7/1985 de 2 de Abril reguladora de las Bases de Régimen Local