



**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Aprobada Pleno 30/09/2015. BOP N° 230 de 30.11.2015

**INDICE**

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	2
Artículo 1. Naturaleza y régimen jurídico .....	2
Artículo 2. Objetivos y funciones.....	2
CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE) .....	2
Artículo 3. Comisión y nombramiento de los miembros de la Comisión .....	2
Artículo 4. Funcionamiento de la Comisión.....	3
CAPÍTULO III. TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES.....	3
Artículo 5. Presentación de Sugerencias o Reclamaciones .....	3
Artículo 6. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones .....	3
Artículo 7. Informes .....	4
Disposición Adicional Única .....	4
Disposición Final Única .....	4

# Reglamento de la Comisión Especial de Quejas y Sugerencias (CESURE)

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### *Artículo 1. Naturaleza y régimen jurídico*

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE) es un órgano municipal complementario, previsto en el artículo 34 del Reglamento Orgánico Municipal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, aprobado por acuerdo plenario el día 25 de marzo de 2015 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia el 27 de abril de 2015 y se adscribe al servicio municipal de participación ciudadana.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se rige, en cuanto a su funcionamiento y organización por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, la Ley valenciana 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana y demás disposiciones reglamentarias de desarrollo de las mismas, así como por el Reglamento Orgánico Municipal (B.O.P. de 24 de marzo de 2015) y el Reglamento municipal de Participación ciudadana (B.O.P. de 27 de abril de 2015)

### *Artículo 2. Objetivos y funciones.*

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tiene como objetivo fundamental la defensa de los derechos de los vecinos en cuanto a la mejora de los servicios municipales y la subsanación de las deficiencias.

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

a) Recabar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones recibidas, por retrasos, desatenciones, deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales, tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles, 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 adoptar la medida que fuera pertinente.

b) Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de quejas o reclamaciones y sugerencias en relación con 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, así como la formulación de propuestas, **no vinculantes**, para la mejora de 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, y cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

## CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE)

### *Artículo 3. Composición y nombramiento de los miembros de la Comisión.*

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el mismo, en el mismo número y distribución que las Comisiones Informativas que haya acordado el Pleno del Ayuntamiento, correspondiendo su designación a los Portavoces de los grupos. Asimismo formarán parte de dicha Comisión, con voz y sin voto, tres representantes de las Asociaciones inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones, cuyos fines sean propiamente la defensa de los intereses vecinales.

La integración y participación de estos representantes será gratuita.



2. La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde/sa, o Concejales en quien delegue, a propuesta de la propia Comisión.
3. Podrá designarse Vicepresidente por la propia Comisión, para sustituir al Presidente en caso de ausencia, enfermedad o impedimento para el desempeño de sus funciones.
4. Los representantes de las Asociaciones Vecinales serán elegidos democráticamente entre sus miembros en convocatoria efectuada por el Ayuntamiento.
5. El Secretario será el del Ayuntamiento o funcionario en quien delegue.
6. Podrán participar en las reuniones de la Comisión, con voz y sin voto, empleados públicos del Ayuntamiento o de otras Administraciones Públicas y otras personas cualificadas, para asesorar a la Comisión en el desarrollo de sus funciones, previa invitación de la Presidencia de la Comisión.

#### *Artículo 4. Funcionamiento de la Comisión*

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá, con carácter ordinario, cada trimestre, en la fecha que determine su Presidente. De dichas reuniones se elaborará el correspondiente informe. También se reunirá, con carácter extraordinario cuando lo disponga su Presidente o lo soliciten, al menos, una cuarta parte de sus miembros.
2. Su funcionamiento se regirá por las normas aplicables a las Comisiones Informativas municipales.
3. A la Comisión podrán asistir los/as empleados/as responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación, cuando así se disponga por su Presidente.

### **CAPÍTULO III. TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES**

#### *Artículo 5. Presentación de Sugerencias o Reclamaciones*

1. La presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias se rige por lo dispuesto en los artículos 29 y 30 del Reglamento municipal de participación ciudadana y demás acuerdos o resoluciones dictados para su aplicación.
2. Las quejas, reclamaciones y sugerencias, no requerirán acreditar la condición de interesado/a, ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de este procedimiento la persona que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición general de interesado/a, ni dará lugar a la apertura de vía de recurso. No obstante el/la interesado/a 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.

#### *Artículo 6. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones*

1. El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, de acuerdo con su régimen organizativo, adscribirá una unidad administrativa que, coordinada por el/la Jefe/a de Servicio correspondiente, prestará apoyo técnico y administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en el desempeño de las funciones que tenga encomendadas.

Esta Unidad Administrativa tendrá como funciones:

a) Las de comunicación, por orden de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a través de su Presidente/a, con todos los Órganos de Gobierno y Administración Municipal, en la tramitación de los asuntos de la competencia de la Comisión, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.

b) La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales que le recomienden la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. A dichos fines, y, cuando la especial dificultad técnica así lo requiera, con la conformidad de la Comisión podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto de estudio.

2. La Unidad Administrativa Responsable remitirá a la Secretaría de la Comisión, mensualmente o inmediatamente, con propuesta de dictamen, las sugerencias y/o reclamaciones que se hayan ultimado o tramitado así como una estadística mensual de todas las presentadas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada.

3. Con independencia de lo anterior, el/la ciudadano/a que haya presentado una reclamación o sugerencia y la 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, que deberá resolver en el plazo máximo de cuatro meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, incluyendo, en su caso, las medidas a adoptar y la remisión al órgano municipal competente.

4. Durante la instrucción del procedimiento anterior, de carácter reservado, si se observasen indicios de infracciones disciplinarias o la producción de conductas delictivas, se comunicará al órgano competente o al Ministerio Fiscal.

#### *Artículo 7. Informes*

1. La Comisión, trimestralmente elaborará el correspondiente informe en el que se dará 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 por la Administración Municipal.

2. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos a la atención del/la ciudadano/a. No obstante, también podrán realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

3. En sus informes nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

4. Los informes serán expuesto por el/la Presidente/a de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su posición.

5.- La Comisión elaborará una Memoria Anual con el contenido de los informes trimestrales. Dicha Memoria se hará pública anualmente por el Ayuntamiento en la forma que se determine.

#### *Disposición Adicional Única*

El formato normalizado de las quejas, sugerencias y reclamaciones, previa validación por la Comisión, deberá contener al dorso del mismo, el proceso de tramitación de la sugerencia o reclamación y deberá estar a disposición de los/as ciudadanos/as en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor del presente Reglamento.

#### *Disposición Final Única*

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE, siempre que haya transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la recepción de la comunicación de su aprobación a la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma.