



**REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. APROBACIÓN INICIAL.**

El Ayuntamiento Pleno, teniendo en cuenta:

1. La Ley 57/2003, de 16 de Diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, que en su artículo 132 establece que el Pleno, para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración Municipal creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.
2. El informe conjunto del Secretario General y del Interventor de fecha 12 de Agosto de 2004.
3. La propuesta de acuerdo formulada por el Director General de Información al Ciudadano.
4. El dictamen de la Comisión Informativa de Organización, Personal y Régimen Interior de fecha 16 de Agosto de 2.004.

Adopta los siguientes acuerdos:

Primero: Aprobar inicialmente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Logroño, que figura en el Anexo al presente acuerdo.

Segundo: Someter dicho Reglamento Orgánico a exposición pública durante el plazo de TREINTA DIAS HABILES, a contar desde la publicación en el Boletín Oficial de La Rioja del acuerdo de aprobación inicial.

**A N E X O**

**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 (al margen del referente a la tipificación de las infracciones y sanciones en determinadas materias) 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.

La entrada en vigor de la Ley y la Ley 1/2004 del Parlamento de la Rioja para la aplicación al Municipio de Logroño del Régimen de Organización de los Municipios de Gran Población (BOR nº 24 de 19 de Febrero de 2004), requiere, en cumplimiento del mencionado TÍTULO X la redacción de normas orgánicas municipales que recojan la regulación de la participación ciudadana, sustituyendo en este caso, la regulación de 1991.

- 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 Logroño surge con una voluntad de impulsar los derechos de participación de los vecinos de Logroño 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. Para ello existen otras figuras legales, alguna con el carácter de Reglamento Orgánico Municipal. Para ello ha sido preciso delimitar con claridad cuáles son las definiciones de sugerencias y reclamaciones de las que puede conocer la Comisión que este Reglamento orgánico regula.

El acceso a la Comisión se abre todo lo posible con el fin de respetar e incluso alimentar, el elemento esencial de la misma, la participación.

La existencia desde el año 1998 del denominado “Programa de Quejas y Sugerencias”, lejos de suponer un trastorno en orden a la regulación del sistema que ahora se desarrolla, proporciona un complemento idóneo para el buen fin del mismo. Por ello se le hace referencia en el articulado y se consolida aún más como otro canal de participación ciudadana.

Del mismo modo se hace referencia en el articulado a procedimiento del sistema de gestión de calidad denominado “Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones” como paradigma de simplificación, celeridad y normalización en la comunicación entre los ciudadanos y su Administración municipal.

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.

Se han establecido unos plazos para cualquiera de las actuaciones municipales que surgen de la existencia, funcionamiento y desarrollo de esta Comisión, con el criterio de vincular la Administración Municipal con el ciudadano.

Por último se desarrolla reglamentariamente el informe anual del artículo 132.3 de la Ley 57/2003, siendo elemento fundamental para el buen fin de la Comisión y posibilitando a través de su publicación el mayor conocimiento posible de las actuaciones de la Comisión que aquí se regula.

## **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 Logroño, creada para la participación de los vecinos y 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 Logroño 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 vecinos.
- 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 Logroño.
- Satisfacer las necesidades de los ciudadanos logroñeses y 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 9 Concejales, representantes de todos los Grupos Políticos que integren el Pleno del Ayuntamiento de Logroño, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

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

El Secretario de la Comisión será el del Pleno.

Para la elección del Presidente se seguirá lo dispuesto en el Reglamento de Funcionamiento del Ayuntamiento de Logroño.

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 Logroño.
- Una Entidad Ciudadana debidamente registrada en el correspondiente Registro de Entidades del Ayuntamiento de Logroño.
- Las Juntas de Distrito.
- 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.

## **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 Logroño, 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, el órgano administrativo la remitirá a la Dirección General responsable del Servicio de Información y Atención al Ciudadano, que calificará la admisión del escrito, a efectos de su elevación a la Comisión Especial y tramitará conforme al procedimiento de sistema de gestión de calidad "Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones".
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.

*Art. 7*

Para la elaboración del Orden del Día, con una anterioridad de una semana sobre la fecha de celebración, el Presidente convocará a un miembro designado por cada Grupo para que, con voto ponderado, califiquen los asuntos sobre los que haya solicitud de deliberación. Los asuntos no admitidos serán trasladados a la Unidad de Relaciones Ciudadanas para que sea incluido, en todo caso, en el Programa de Quejas y Sugerencias.



El Presidente informará de los no admitidos a trámite por la Dirección General responsable.

También se informará de aquellos asuntos que sean derivados por las Juntas de Distrito o por el Consejo Social de la Ciudad, que lo elevarán directamente a la Dirección General responsable del Servicio de Información y Atención al Ciudadano.

## **TÍTULO TERCERO Funcionamiento de la Comisión**

### *Art. 8*

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

Las sesiones extraordinarias y/o urgentes deberán ser solicitadas por, al menos, la cuarta parte de los miembros de la Comisión y 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. 9*

Los ciudadanos o Entidades que hayan elevado una sugerencia o reclamación podrán solicitar, en el Registro General del Ayuntamiento con una antelación mínima de dos días hábiles al inicio de la sesión, intervenir en la exposición del asunto.

### *Art. 10*

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.

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. 11*

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.

### *Art. 12*

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 una Junta de Distrito 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. 13**

1. El acuerdo que se tome revestirá la forma de informe no vinculante y contendrá una propuesta concreta y medidas a adoptar. Se remitirá al órgano municipal competente que resolverá sobre las mismas, dando traslado de esa Resolución en un plazo máximo de 2 meses a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
2. Recibida la Resolución, el Presidente dará cuenta de la misma en la primera sesión ordinaria que celebre la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y, seguidamente, se dará traslado al interesado.

**Art. 14**

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 Dirección General responsable del Servicio de Información y Atención al Ciudadano, 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 Logroño

## **DISPOSICIÓN FINAL**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985 de 2 de Abril reguladora de las Bases de Régimen Local, la publicación y entrada en vigor del Reglamento se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración del Estado y a la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el Acuerdo y el Reglamento se publicarán en el Boletín Oficial de La Rioja.
- c) El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.