

Ordenanza número 47**REGLAMENT DE LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE LA FONT EN CARRÓS****TÍTOL PRELIMINAR****Article 1.- Objecte**

El present reglament té com a finalitat desenrotllar l'exercici del dret dels veïns a formular suggeriments i reclamacions i la regulació de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions que ve prevista en l'article 20.1.d) de la Llei 7/85, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i 29 de Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de Règim Local de la Comunitat Valenciana.

TÍTOL PRIMER: DE LA COMISSIÓ**Article 2.- Composició.**

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions prevista en els articles 20.1.d) de la Llei 7/85, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i 29 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de Règim Local de la Comunitat Valenciana., estarà formada pels membres que designen els Grups Polítics en proporció al nombre de Regidors que tinguen en el Ple. Quant a l'adscripció concreta a la Comissió, s'estarà a l'escrit que ha de presentar cada portaveu de Grup dirigit a l'Alcaldia-Presidència, i del què es donarà compte al Ple, podent designar-se un suplent per cada titular. La Presidència de la Comissió correspon a l'alcalde president, excepte delegació efectuada per este en un altre regidor.

Article 3.- Funcions

1. Correspon a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, supervisar l'activitat de l'Administració Municipal i donar compte al Ple, per mitjà d'un informe anual, de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels Servicis Municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal. No obstant això, també podran realitzar-se informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellen. La Comissió, per tant, supervisarà i emetrà informes, però no tindrà funcions resolutòries que corresponen en tot cas a aquells òrgans que les tinguen atribuïdes per l'ordenament jurídic (Ple, alcalde....)

2. Tots els Òrgans de Govern i de l'Administració Municipal estan obligats a col·laborar amb la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

3. La persistència en una actitud adversa o entorpidora de la labor de la Comissió de qualsevol persona al servici de l'Administració Municipal pot ser objecte de responsabilitat disciplinària. Així mateix podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la memòria anual de la Comissió .

Article 4.- Actuacions

1. La Comissió no entrarà en l'examen individual de les reclamacions sobre les quals estiga pendent resolució judicial, ni aquelles que han donat lloc a l'obertura d'un expedient administratiu, fins que no concloga el termini legal per a la seua resolució.

2.- La Comissió podrà sol·licitar a qualsevol Òrgans, Servicis o entitats dependents de l'Ajuntament la remissió dels informes i antecedents que considere oportú i podrà requerir als empleats de l'Ajuntament per a la seua compareixença, tot això en els termes que preveu l'article 23 del Reglament.

3. Quan la reclamació a investigar afectara la conducta de persones al servici de l'Administració, el president donarà compte immediat a la mateixa i, si és el cas, al seu superior jeràrquic perquè, en el termini que es fixe, que no podrà ser superior a quinze dies, responguen per escrit amb l'aportació dels documents i testimonis crega oportú. En estos casos, la

informació tindrà caràcter reservat.

4. La Comissió es reunirà mensualment. No obstant el president podrà convocar reunions extraordinàries de la comissió per causa de gravetat o urgència dels assumptes a tractar que així ho requerisquen o ho sol·liciten els representants d' almenys dos grups polítics. Entre les convocatòries i la celebració de les sessions no podran transcórrer menys de dos dies hàbils, excepte les de caràcter extraordinari.

Per a la vàlida constitució i la celebració de la comissió es requerirà l'assistència d'un terç del nombre de membres de la mateixa. De no produir-se este quòrum la comissió es constituirà mitja hora més tard en segona convocatòria siga quin siga el nombre d'assistents.

Serà preceptiu en ambdós casos l'assistència del president i secretari o dels que legalment els substituïsquen. No són públiques les sessions de la Comissió. De les sessions de la Comissió es redactarà pel secretari una acta en què es reflectirà de forma succinta allò que s'ha tractat en la Comissió. Els acords de la Comissió aprovant els informes i altres s'adoptaran per majoria simple dels seus membres.

Article 5.- Informes

1. L'informe Anual i els extraordinaris als quals es referix l'article 3 seran remesos a l'alcalde que els sotmetrà a la consideració del Ple dins dels tres mesos següents a la seua recepció i, en tot cas, dins de l'any natural en què el dit informe es presente. En estos informes que es presenten davant del Ple no podran constar dades personals.

2. Els informes tindran caràcter reservat fins que siguen presentats al Ple.

3.- La Comissió podrà realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellen.

TÍTOL SEGON: DELS SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

CAPÍTOL PRIMER

Conceptes generals

Article 6.- Drets dels interessats:

Als efectes previstos en este Reglament el concepte d'interessats s'amplia no sols als veïns del municipi, sinó també a les persones físiques vinculades amb l'Ajuntament a través de relacions tributàries de caràcter periòdic i a les persones jurídiques que tinguen un establiment permanent en el mateix.

El dret dels interessats s'estén no sols a formular reclamacions i suggeriments, sinó també al d'obtenir adequada resposta a les mateixes

Igualment els interessats tindran dret a conèixer l'estat de tramitació dels suggeriments o reclamacions que hagueren presentat.

Article 7.- Definicions:

A l'efecte d'este Reglament s'entendrà:

1. Suggeriments: Es consideren suggeriments aquelles propostes o iniciatives formulades pels interessats i destinades a millorar els servicis públics de l'Ajuntament de la Font d'en Carròs, ja siga en l'àmbit organitzatiu o en el funcional.

2. Reclamacions: Es consideren reclamacions aquelles informacions facilitades pels interessats per a informar a l'Ajuntament d'un mal funcionament dels servicis municipals. Aquells retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels servicis municipals.

No s'inclouen en este concepte:

A. Els suggeriments o reclamacions que tinguen com a objecte activitats o servicis que no siguen competència municipal.

B. Les peticions que, en el marc de les distintes opcions polítiques que puguen exercir els ciutadans, pretenguen reformes en el sistema de funcionament o gestió de servicis públics de contingut diferent de l'establert.

C. Les sol·licituds en què l'interessat pretenga el reconeixement d'un particular o concret dret o interés subjectiu.

D. Els recursos administratius, açò és la impugnació d'actes o disposicions municipals.

E. Les sol·licituds o comunicacions constitutives del dret de petició previst en la Llei Orgànica 4/2001 de 12 de novembre.

F. Les formulades de forma anònima o aquelles en què no resulte acreditada la verdadera identitat de qui la presente.

G. Les incidències, parts, informes, actes, etc. Efectuades pels propis servicis municipals.

H. Els incidents o accions ocorreguts en temps o lloc indeterminat.

I. Les reclamacions del personal municipal respecte a la seua particular relació de servici.

J. Qualsevol altra que per la seua naturalesa o finalitat no tinga com a objecte proposar la millora dels servicis municipals.

3. Registre de suggeriments i reclamacions: Suport especial en què hauran de quedar reflectides els suggeriments i reclamacions que es presenten, així com les decisions que s'adopten sobre les mateixes.

4. Informe: És la comunicació que l'Àrea Municipal competent dirigix a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

5. Actuació: Acció que es realitza per a resoldre el suggeriment o reclamació formulada.

6. Enllaç: Persona designada pel responsable de l'Àrea Municipal competent per a iniciar el tràmit que culmine amb l'informe que ajude a resoldre els suggeriments i reclamacions relacionades amb el seu àmbit funcional.

7. Impresos de Suggeriment o Reclamació: El formulari que conté les dades necessàries per a tramitar la reclamació o suggeriment (s'adjunta com a annex al present Reglament un model d'imprés)

CAPÍTOL SEGON

Procediment per a formular suggeriments o reclamacions:

Article 8.- Interessats:

A l'efecte del que disposa este Reglament es consideren interessats en el procediment per a formular i suggeriments i reclamacions, així com obtindre resposta de la mateixa a les següents persones físiques o jurídiques:

A. Persones físiques

1. Els habitants del terme municipal que es troben empadronats en el municipi.

2. Els que no estant empadronats tinguen establides una o diverses relacions tributàries periòdiques amb l'Ajuntament.

B. Persones jurídiques

1. Les entitats que tinguen establiment permanent en el Municipi.

Article 9.- Mitjans de presentació

Els interessats poden formular suggeriments i reclamacions davant de l'Ajuntament de la Font d'en Carròs sobre el funcionament dels seus servicis públics o de les entitats dependents d'ell a través de diversos mitjans que, a mode enunciatiu, s'indiquen a continuació:

Mitjà presencial:

Els ciutadans podran personar-se en les oficines municipals per a formular els suggeriments o reclamacions que consideren oportunes omplint l'imprés de suggeriment o reclamació que, a estos efectes, es tindran en les oficines municipals a disposició dels interessats i l'existència de les quals s'indicarà de forma visible. Els interessats tindran dret a què se'ls entregue un rebut o resguard amb la data de presentació del suggeriment o reclamació presentada per Registre d'Entrada.

Mitjà no presencial:

- Mitjà postal: Enviant l'imprés degudament omplit a través del servici de correus tradicional.

- Mitjà electrònic: en la pàgina Web de l'Ajuntament de la Font d'en Carròs s'instal·larà una bústia de suggeriments i reclamacions a disposició de qui desitge formular-les.

Article 10.- Dades a facilitar per l'interessat

1. Els interessats estan obligats a facilitar als servicis municipals:

O Nom i cognoms o raó social i DNI o CIF

O Adreça (via pública i número, localitat i Codi Postal)

O Dades del representant que actue en nom de l'interessat i acreditació de la representació.

O Indicació de si la persona física es troba empadronada en la Font d'en Carròs. En el cas de les persones jurídiques hauran d'indicar el lloc on radica el seu establiment permanent en el Municipi, acreditant tant eixa dada com la representació amb què s'actua.

O En cas de no estar empadronats o no disposar de domicili social o fiscal en el terme municipal hauran d'informar sobre la seua inclusió en els censos i padrons dels tributs periòdics.

O Contingut del suggeriment o reclamació especificant les dades necessàries per a l'adequada identificació, localització, o producció del succés, fet, agents o servici sobre el qual es versa.

O Els interessats podran acompanyar al suggeriment o reclamació la documentació que consideren oportuna.

2. Els interessats podran facilitar, a més, altres dades que siguen del seu interès com ara adreça postal, fax, *e-mail*, telèfon de contacte, etc., a l'efecte de comunicacions. Quan es presente per escrit anirà firmada per l'interessat o el seu representant.

3. Els suggeriments o reclamacions que es facen a través de qualsevol mitjà sense facilitar les expressades dades no generen el dret de l'interessat a obtindre resposta.

Article 11.- Efectes de la presentació dels suggeriments o reclamacions

Els suggeriments o reclamacions no tindran en cap cas la qualificació de sol·licitud en demanda de cap dret subjectiu ni de recurs administratiu, ni la seua presentació o interposició paralitzarà els terminis establits en la normativa vigent.

Estos suggeriments o reclamacions no condicionen de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar els que figuren en ell com interessats.

Article 12.- Recepció dels suggeriments i reclamacions

1. Els suggeriments o reclamacions es presentaran per qualsevol dels mitjans establits per l'Ajuntament.

Quan el suggeriment o reclamació s'haja presentat personalment pel propi interessat, de forma escrita, davant del Registre d'Entrada, en la mesura que siga possible s'examinarà si les dades o documentació obligatoris estan complets.

De faltar algunes d'estes dades, en el rebut o justificant que se li expedisca se li farà constar l'obligació de completar-los en el termini de 10 dies indicant-li que de no fer-ho l'interessat no tindrà dret a obtindre resposta a les mateixes.

Idèntica advertència es farà arribar als interessats quan hagueren utilitzat altres mitjans, si bé en estos casos els servicis municipals podran fer-li-ho arribar per mitjà de comunicació escrita o a través del mateix mitjà empleat per l'interessat (fax, *e-mail*,..)

2. No seran admesos a tràmit aquells escrits rebuts per vies diferents de les indicades en este Reglament o que no s'ajusten als models establits

Article 13.- Registre Especial de suggeriments i reclamacions

Rebut el suggeriment o reclamació es registrarà a més en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions.

Article 14.- Supòsits i procediment d'inadmissió.

1. Es podrà rebutjar la tramitació dels suggeriments i reclamacions:

A. Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació, no esmenables per mitjà de la informació que es troba en poder dels servicis municipals.

B. Quan es pretenga tramitar per la via regulada en el present Reglament peticions o accions diferents dels suggeriments o reclamacions previstes en esta disposició, sense perjuí del trasllat dels escrits als servicis competents.

C. Quan siguen anònimes.

D. Quan s'advertisca mala fe o ús abusiu del procediment amb l'interès de pertorbar o paralitzar

a l'Administració.

E. Aquelles que la seua tramitació irroque perjudi al legítim dret de les persones.

F. Les desproveïdes de fonamentació.

G. Les que no siguen de competència de l'Ajuntament de la Font d'en Carròs.

H. Les que versen sobre qüestions que estiguen sent conegudes pels jutjats i tribunals de justícia.

I. Quan es formulen suggeriments o reclamacions que reiteren altres anteriors que ja hagen sigut resoltes, quan l'assumpte estiga en tramitació per haver sigut plantejat pels Grups Municipals o membres de la corporació a través de qualsevol dels mitjans que la Llei i el Reglament Orgànic Municipal els reconeixen, quan ha sigut tramitat d'ofici o a iniciativa de funcionari municipal i, en general, quan l'Administració Municipal ha iniciat tràmits per a la resolució de la qüestió plantejada i fins que no recaiga una resolució o quan esta ja ha sigut adoptada.

2. Quan per Alcaldia s'entenga no admissibles a tràmit els suggeriments o reclamacions, per alguna de les causes indicades, ho posaran de manifest a l'interessat en escrit motivat.

3. Es remetran a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions les resolucions o acords d'inadmissió adoptats i sobre les causes dels mateixos.

Article 15.- Instrucció i resolució.

1. Per part de l'alcalde president es remetrà una còpia del suggeriment a l'Àrea Administrativa o al responsable del servei, directament afectat, emetent-se per esta l'informe corresponent.

2. Quan l'alcalde president o l'Àrea Administrativa tingueren coneixement de la tramitació simultània d'un suggeriment o reclamació i d'un altre procediment administratiu sobre la mateixa matèria, podrà abstenir-se de tramitar la primera, comunicant-ho a l'interessat.

3. Quan els suggeriments i reclamacions posaren de manifest conductes presumptament constitutives d'infracció penal o administrativa, es comunicarà a l'Àrea Administrativa competent perquè, si és el cas, s'inicien els procediments administratius sancionadors o qualsevol actuació dirigida a l'exercici d'una possible acció penal, posant estes actuacions en coneixement de la persona que va presentar el suggeriment o reclamació.

4. En el termini màxim de vint dies a comptar de la recepció en l'Àrea corresponent, s'enviarà a Alcaldia informació sobre els progressos de la Reclamació o Suggeriment.

La resta del personal al servei de l'Ajuntament haurà de col·laborar amb l'Àrea que haja d'informar la reclamació o suggeriment, oferint la informació o resposta per a la solució del problema, facilitant la documentació que fóra necessària.

Idèntica col·laboració han de mostrar els concessionaris o contractistes que tinguen relació amb el servei objecte de suggeriment o reclamació.

5. Quan es tracte d'una reclamació sobre un defectuós funcionament del servei, l'òrgan competent per a resoldre, en qualsevol moment del procediment, pot proposar una mediació perquè informalment, les parts afectades tinguen l'oportunitat d'exposar i argumentar la seua postura amb l'objectiu d'aconseguir una solució. Si, per este mitjà, s'arribara a una solució, l'expedient es donarà per conclús, cosa que s'acreditarà degudament en el mateix.

Article 16.- Termini de resolució.

Per a decidir sobre els suggeriments o reclamacions s'estableix el termini de tres mesos des de l'entrada de la mateixa en l'administració municipal.

Article 17.- Drets del presentador del suggeriment o reclamació

El presentador de qualsevol suggeriment o reclamació té dret a estar informat de l'estat de tramitació de la mateixa i de la decisió que haguera recaigut respecte d'això. La decisió li serà comunicada en la forma triada per l'interessat i, en el cas que no haguera exercit opció respecte d'això, per mitjà d'un escrit dirigit al domicili que conste en la presentació.

Article 18.- Conclusió de l'expedient.

S'entendrà resolt el suggeriment o reclamació:

A. Quan s'haguera desestimat.

B. Per voluntat expressa de l'interessat, sense perjudici de la facultat que ostenta l'Administració de continuar realitzant d'ofici les actuacions que s'estimen procedents en relació amb les qüestions posades de manifest.

C. Quan s'haguera realitzat l'actuació proposada.

Article 19.- Irrecorribilitat de la decisió.

Al tindre els suggeriments o reclamacions la consideració de propostes o iniciatives destinades a promoure la millora dels servicis públics municipals, les decisions que adopte l'òrgan competent sobre el particular no tenen la condició d'acte administratiu i, en conseqüència no poden ser objecte de recurs administratiu o contenciós administratiu quant al fons.

Article 20.- Efectes de les decisions adoptades en relació amb els suggeriments o reclamacions presentades.

1. L'acceptació de suggeriments o reclamacions que s'hagen pogut formular o la no acollida de les mateixes no genera cap dret per als interessats que l'hagueren presentat i la decisió que sobre el particular s'haguera adoptat no podrà ser objecte de recurs.

2. Si l'Àrea Municipal competent haguera pogut acceptar parcial o totalment algun suggeriment o reclamació, està obligat a propiciar les mesures que li corresponga adoptar en l'àmbit de la seua competència.

Si les mesures afectaren aspectes concrets que hagen de resoldre's des d'altres unitats o òrgans que no pertanguen a l'Administració Municipal, es traslladarà a l'entitat que corresponga amb la petició que s'adopten les decisions que siguen del cas.

3. La decisió que es pugui haver adoptat sobre els suggeriments o reclamacions presentats, s'hagueren estimat o desestimat, no impedisca que, en altres moments posteriors, l'Administració pugui tornar a reconsiderar la seua decisió o les pròpies mesures proposades en funció de criteris polítics, tècnics, econòmics o d'eficiència.

Article 21.- Desistiment.

1. Els interessats podran desistir dels seus suggeriments o reclamacions en qualsevol moment.

2. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment en el que a la relació amb l'interessat es refereix, sense perjudici de la possibilitat que la Unitat competent acorde la prossecució del mateix per entendre l'existència d'un interès general en les qüestions plantejades.

3. La continuació del procediment resultarà obligada en els casos de conductes constitutives d'infracció penal o administrativa.

Article 22.- Remissió d'actuacions a la Comissió.

Per l'Alcaldia es presentarà a cada sessió de la Comissió una relació de les reclamacions i suggeriments haguts, amb indicació del servici afectat, tràmits realitzats i solució adoptada o proposada per este, si l'haguera.

La Comissió a la vista de la documentació obtinguda podrà requerir la informació complementària que necessite per aconseguir el major grau de coneixement sobre els temes objecte del suggeriment o reclamació. El dit requeriment haurà d'aprovar-se per majoria simple dels membres de la Comissió.

La Comissió per acord majoritari podrà sol·licitar la presència dels responsables del servici objecte del suggeriment o reclamació, per a tindre un coneixement més directe dels temes objecte d'estudi, que estaran obligats a assistir i prestar la seua col·laboració.

Sobre la base de tot això la Comissió emetrà els informes els que es refereix l'article 5.

DISPOSICIÓ FINAL.-

De conformitat amb el que disposen els articles 56.1, 65.2, i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, el present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el Butlletí Oficial de província, una vegada transcorregut el termini de quinze dies des de la comunicació de l'acord a la Delegació de Govern i a la Comunitat Autònoma.