



IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Caravaca de la Cruz

- 1125 Aprobando Reglamento Orgánico de la Oficina de Quejas y Sugerencias y una Comisión de Sugerencias, Reclamaciones y Agradecimientos en este Ayuntamiento.**

El Ayuntamiento Pleno de fecha 12 de noviembre de 2009, aprobó el Reglamento Orgánico de la Oficina de Quejas y Sugerencias y una Comisión de Sugerencias, Reclamaciones y Agradecimientos en este Ayuntamiento, se expone el citado Reglamento Orgánico, durante el plazo de treinta días, a partir de la inserción del presente anuncio en el B.O.R.M., para que pueda ser examinado en la Secretaría General de este Ayuntamiento por cuantas personas se consideren afectadas, y formular alegaciones que se estimen pertinentes.

Caravaca de la Cruz, 12 de enero de 2010.—El Alcalde, Domingo Aranda Muñoz.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ

SECRETARÍA GENERAL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA OFICINA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, Y DE LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ.

"Exposición de Motivos

El presente Reglamento tiene su fundamento en el principio de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, establecido en la Carta Europea de la Autonomía Local y en la Constitución Española de 1978. En su elaboración se ha tenido en cuenta la regulación establecida en la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como la previsión establecida en el Reglamento Orgánico Municipal.

Pretende el presente Reglamento convertir la participación ciudadana en un instrumento clave para la resolución de los problemas que plantea el ejercicio del gobierno, facilitando la toma de decisiones, favoreciendo el consenso y evitando, en suma, la aparición de conflictos. Es también un factor de racionalización y de modernización en el funcionamiento de la Administración Pública, potenciando la eficiencia en la gestión municipal e incrementando el bienestar de los ciudadanos.

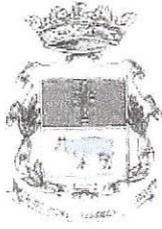
En suma, se trata de intentar logra una comunicación eficaz entre administración y ciudadanos, de modo que éstos estén informados de las actuaciones municipales, y que las autoridades conozcan las necesidades y demandas de los mismos.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.

La presente norma tiene por objeto la regulación de los medios, formas y procedimientos para la defensa de los vecinos ante la Administración Municipal, supervisando su actividad conforme a lo previsto en la Constitución y las Leyes. A tales efectos el Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz crea una Oficina de Quejas y Sugerencias y una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y agradecimientos.

El ámbito de aplicación de esta norma, en los términos establecidos en cada caso, incluye a los vecinos del municipio de Caravaca de la Cruz. Se adquiere la condición de vecino mediante la inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento sobre la materia.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ

SECRETARÍA GENERAL

1.1 - A los efectos del presente reglamento, se considerarán quejas aquellas reclamaciones, peticiones, demandas o protestas realizadas por los vecinos sobre el normal o anormal funcionamiento de los servicios municipales.

1.2 - Se considerarán sugerencias aquellas propuestas, recomendaciones o iniciativas formuladas por los vecinos y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz.

1.3 - Son agradecimientos la expresión del reconocimiento que realicen los vecinos y/o usuarios de este ayuntamiento, ante lo que se considera un trabajo bien realizado o un comportamiento extraordinario.

ARTÍCULO 2.

La Oficina de Quejas y Sugerencias desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

TÍTULO II. DEL PROCEDIMIENTO

Capítulo I: Iniciación y contenido de la tramitación

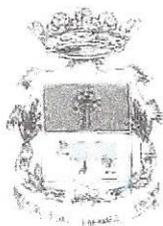
ARTÍCULO 3.

1. La Oficina de Quejas y Sugerencias podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, cualquier tramitación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración pública Municipal y sus agentes, en relación con las quejas y deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 132 de la Ley de Bases de Régimen Local.

2. Las atribuciones de la Oficina de Quejas y Sugerencias se extiende a todos los órganos de gobierno y de la Administración Municipal, autoridades administrativas, funcionarios y cualquier persona que actúe al servicio de las Administraciones Municipales.

ARTÍCULO 4.

1. Podrá dirigirse a la Oficina de Quejas y Sugerencias toda persona que ostente la condición de vecino, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente y que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna. No podrán constituir impedimento para ello la nacionalidad, sexo, minoría de edad, la incapacidad legal del sujeto, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o Poder Público.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ
SECRETARÍA GENERAL

2. No podrá presentar quejas ante la Oficina de Quejas y Sugerencias ninguna autoridad administrativa municipal en asuntos de su competencia.

Capítulo II: Ámbito de Competencias

ARTÍCULO 5.

La Oficina de Quejas y Sugerencias podrá, en todo caso, de oficio o a instancia de parte, supervisar por sí mismo la actividad del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz en el ámbito de competencias definido por este Reglamento.

Capítulo III: Tramitación de Quejas

ARTÍCULO 6.

1. Toda queja se presentará en la Oficina de Quejas y Sugerencias, firmada por el interesado, con indicación del nombre, apellidos, identificación personal del mismo, domicilio y acreditación de su condición de vecino en los términos legalmente establecidos. En escrito razonado indicará las circunstancias que la motivan relacionadas con el funcionamiento de la Administración Municipal, en el formulario de quejas y sugerencias establecido y en el plazo máximo de un año, contando a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma.

2. Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos tendrán la misma consideración que las presentadas por los cauces ordinarios. Su tramitación se realizará siempre a través de la Oficina de Quejas y Sugerencias.

3. Todas las actuaciones de la Oficina de Quejas y Sugerencias son gratuitas para el interesado y no será preceptiva la asistencia de Letrado ni de Procurador.

ARTÍCULO 7.

1. La Oficina de Quejas y Sugerencias registrará la quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al vecino interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender hubiese alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

2. La Oficina de Quejas y Sugerencias rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroque



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ

SECRETARÍA GENERAL

perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. Sus decisiones podrán ser elevadas a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

ARTÍCULO 8.

1. Admitida la queja, la Oficina de Quejas y Sugerencias promoverá la oportuna investigación informal para el establecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al Organismo o a la Dependencia administrativa procedente con el fin de que por su Jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito por vía telemática. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio de la Oficina de Quejas y Sugerencias.

2. La negativa ó negligencia del funcionario o de sus superiores responsables al envío del informe solicitado podrá ser considerada por la Oficina de Quejas y Sugerencias como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando la calificación en su informe anual o especial a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones y/ o al Pleno.

Capítulo IV: Obligación de colaboración de la administración municipal

ARTÍCULO 9.

Todos los órganos de de la Corporación y en general la Administración Municipal están obligados a auxiliar, a la Oficina de Quejas y Sugerencias en la tramitación de sus solicitudes.

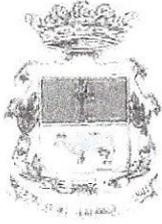
ARTÍCULO 10.

1. Cuando la queja a investigar afectare a la conducta de las personas al servicio de la Administración, en relación con la función que desempeñan, la Oficina de Quejas y Sugerencias dará cuenta de la misma al afectado y al superior inmediato superior y Órgano de quien aquél dependiera.

2. Los agradecimientos serán comunicados al superior jerárquico y su Concejal Delegado.

ARTÍCULO 11.

1. El superior jerárquico u Órgano que prohíba al funcionario a sus órdenes o servicio responder a las peticiones de la Oficina de Quejas y Sugerencias deberá manifestarlo por escrito, debidamente motivado, dirigido al funcionario y a la Oficina de Quejas y Sugerencias.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ
SECRETARÍA GENERAL

2. La persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación de la Oficina de Quejas y Sugerencias por parte de cualquier Órgano funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración Municipal podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual.

TÍTULOS III: DE LOS INFORMES

Capítulo I: Contenido de los informes

ARTÍCULO 12.

1. La Oficina de Quejas y Sugerencias podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de los actos y disposiciones administrativas de carácter general de la Administración Municipal.

2. Si como consecuencias de sus averiguaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los vecinos, podrá sugerir al órgano competente de o a la administración la modificación de la misma.

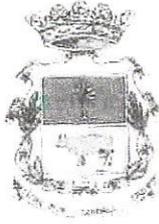
3. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares, concesionarios, contratistas de la Administración en virtud de acto Administrativo habilitante, la Oficina de Quejas y Sugerencias podrá informar a las autoridades administrativas municipales competentes, el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

CAPÍTULO II: Notificaciones y Comunicación

ARTÍCULO 13.

1. La Oficina de Quejas y Sugerencias informará al interesado del resultado de sus gestiones, así como de las respuestas que hubiese dado la Administración Municipal o funcionario implicados, salvo en el caso de que estas por su naturaleza fuesen considerados como de carácter reservado o declarados secretos.

2. La Oficina de Quejas y Sugerencias comunicará el resultado positivo o negativo de sus gestiones a la autoridad, funcionario o dependencia a cerca de la cual se haya suscitado.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ
SECRETARÍA GENERAL

Capítulo III: Informe a la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias.

ARTÍCULO 14.

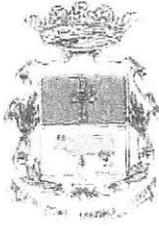
1. La Oficina de Quejas y Sugerencias dará cuenta semestralmente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la gestión realizada en un informe, en el que se indicarán las quejas presentadas, deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.
2. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe extraordinario que dirigirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
3. En los informes no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador.
4. Un resumen del informe será expuesto oralmente por el Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ante el Pleno del Ayuntamiento.

TÍTULO IV: DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Capítulo I: Capacidad y Funciones de la Comisión

ARTÍCULO 15.

1. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones defender los derechos de los vecinos en sus relaciones con la Administración Municipal, supervisar la actuación de ésta, proponiendo acciones de mejora e informar las quejas que, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los vecinos le dirijan a través de la Oficina de Quejas y Sugerencias.
2. Se reconoce a la Comisión la potestad de ordenar y hacer cumplir a través de su Presidente: investigaciones sobre el funcionamiento de los servicios, inspecciones a las distintas unidades administrativas, así como requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente al colectivo de la Administración Municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto a investigar.
3. La Comisión conforme al principio de economía procedimental, conocerá serie de quejas; por tipos y servicios, datos indicadores de gestión y cumplimiento de objetivos, cuadros de medida de indicadores, compromisos



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ

SECRETARÍA GENERAL

de cartas de servicios u otros sistemas de calidad, pudiendo apoyarse en el trabajo técnico de la Oficina de Quejas y Sugerencias, a fin de que sus recomendaciones estén objetivamente fundamentadas y documentadas.

4. Todos los Órganos de Gobierno de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

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

6. Igualmente se hará público la relación de agradecimientos tanto los relativos al personal, Áreas y Servicios Ayuntamiento como los relativos a la Corporación Municipal.

Capítulo II.: De la Composición y Organización

ARTÍCULO 16.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, estará integrada por los siguientes miembros:

_Presidente: Sr. Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, o Concejal en quien delegue.

- Vocales : 6 vocales, miembros de la Corporación, que serán designados por el Pleno de la misma, en la proporción que presenten los distintos grupos municipales, que en todo caso contarán al menos con un vocal, y a propuesta de sus respectivos portavoces, quienes podrán también designar suplentes de los vocales titulares.

- Secretario: El Secretario General del Excmo. Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz o funcionario municipal en quien delegue, quien actuará con voz, pero sin voto.

- Personal al servicio de la Oficina de Quejas y Sugerencias, con voz, pero sin voto.

Capítulo III. : De la Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

ARTÍCULO 17.

1. La Oficina de Quejas y Sugerencias remitirá a la Secretaría de la Comisión, trimestralmente para su conocimiento sugerencias y/o quejas que se hayan



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ

SECRETARÍA GENERAL

ultimado o tramitado, así como una estadística de todas las presentadas con indicación de servicio afectado, tramites realizados y solución adoptada. Dicho listado se remitirá además desglosado por Áreas para conocimiento del Jefe del Área y del Concejal Delegado.

2. La Comisión, de oficio podrá requerir información complementaria y conocer de las que no se hayan resuelto satisfactoriamente.

3. Con independencia de lo anterior, el ciudadano 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.

4. 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 traslado a la Comisión.

5. La Comisión por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.

6. Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de 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.

7. La Comisión, en su informe anual 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 admitidos 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 por la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

8. En el informe anual nunca constará los datos personales de las personas reclamantes.

9. El informe será expuesto anualmente por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno.

El informe se hará público anualmente por el Ayuntamiento en la forma que se determine.

DISPOSICIÓN FINAL

Comunicación, publicación y entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en los art. 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985 de 2 de Abril Reguladora de las Bases del Reglamento Local, la publicación y entrada en vigor del Reglamento se producirá de la siguiente



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARAVACA DE LA CRUZ
SECRETARÍA GENERAL

forma:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- b) A continuación se procederá a su remisión al Boletín Oficial de la Región de Murcia, para la publicación del anuncio de aprobación correspondiente
- c) El Reglamento entrará en vigor a los 30 días de la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

=====