

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamiento de Lucena

Núm. 961/2018

El Pleno de este Ayuntamiento, en sesión celebrada el 19 de diciembre de 2017, aprobó inicialmente el el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Lucena, cuyo texto figura como anexo. No habiéndose presentado reclamación o sugerencia alguna dentro del plazo de información pública y audiencia a los interesados, se entiende definitivamente aprobado dicho acuerdo conforme a lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra dicho acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse Recurso Contencioso-Administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Sevilla, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia, conforme a lo dispuesto en los artículos 10.1.b) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin perjuicio de cualquier otro que se considere procedente.

Lucena, a 16 de marzo de 2018. Firmado electrónicamente: El Alcalde, Juan Pérez Guerrero.

ANEXO

REGLAMENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

PREÁMBULO

La participación ciudadana es uno de los pilares sobre los que se asienta la democracia, y es también uno de los mecanismos a través de los cuales las ciudadanas y ciudadanos juzgan la acción de los gobiernos. Esta vinculación entre participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno en el que la ciudadanía asocia con mayor intensidad el valor de la participación y al que exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

Fue la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, la que modificó la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, introduciendo como novedad relevante un nuevo Título X en el ámbito organizativo municipal aplicable a los municipios de gran población. En dicho Título, concretamente en el artículo 132, se establece como un órgano necesario la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que se encargará de supervisar la actividad administrativa municipal, de conformidad con lo establecido en la legislación básica estatal.

El Ayuntamiento de Lucena, consciente de tal realidad y a pesar de que dicho Título únicamente se aplica de forma obligatoria a los municipios de gran población, aprobó, como paso previo, el Reglamento de Participación Ciudadana, en sesión ordinaria celebrada el día 25 de octubre de 2016, y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia núm. 787/2017, de 10 de marzo de 2017, regulando en sus artículos 43, 44 y 45 la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en línea con lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley 7/1985 y cuya función principal será la de supervisar la actividad de la Administración Municipal y defender los derechos del vecindario.

Posteriormente, el Ayuntamiento en Pleno, en el punto cuarto del orden del día de la sesión ordinaria del 8 agosto de 2017,

acordó por unanimidad, crear la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de conformidad con los artículos citados.

Una vez designados los miembros de la Comisión, se constituyó la misma, comenzando la elaboración del presente Reglamento que habrá de regular su funcionamiento, de conformidad con lo establecido en la normativa de aplicación. Este Reglamento deberá ser aprobado por el Pleno, observando que todos los órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para el desarrollo de sus funciones.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se crea con la voluntad de impulsar los derechos de participación de los ciudadanos 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 participar o actuar en procedimientos abiertos o en curso ni acerca de las reclamaciones de contenido económico.

Asimismo y una vez indicada la conveniencia de aprobar este Reglamento, éste se justifica también en razones de eficacia, por cuanto pretende en primer lugar establecer una regulación que permita conocer no solo las normas generales de funcionamiento de la Comisión, sino también el derecho de los vecinos y vecinas a formular quejas, propuestas, sugerencias y reclamaciones.

Ello permitirá a su vez una mayor optimización de los recursos que se emplean en la prestación de los distintos servicios públicos, cumpliendo así con el principio de eficiencia y garantiza el cumplimiento del principio de seguridad jurídica a los interesados en este procedimiento, al poner en su conocimiento las normas por las que en todo caso se va a regir este Ayuntamiento a la hora de tramitar cualquier tipo de sugerencia, queja o reclamación de manera que se obvian posibles arbitrariedades o discrecionalidades.

Se consigue así un Reglamento coherente con el resto del ordenamiento jurídico que genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de los ciudadanos; lo anterior, se interrelaciona directamente con el cumplimiento del principio de transparencia, haciendo posible un acceso sencillo, universal y actualizado a la normativa en vigor, mediante su publicación el correspondiente Boletín Oficial y página web de este Ayuntamiento.

Por último, el presente Reglamento pretende ser respetuoso y cumplir con el principio de proporcionalidad, pues contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades que se pretenden cubrir indicadas anteriormente, pero de la manera menos restrictiva y que menos obligaciones imponga a los destinatarios.

A estos objetivos responde el presente Reglamento, que tendrá carácter orgánico, de conformidad con las siguientes:

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar el ejercicio del derecho de las vecinas y los vecinos a formular quejas, propuestas, sugerencias y reclamaciones y la regulación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, prevista en el Reglamento de Participación Ciudadana.

Artículo 2. Objetivos

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

- Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- Recibir y canalizar las sugerencias y reclamaciones a través de una unidad administrativa creada a tal efecto.

- Estudiar las iniciativas y alternativas propuestas por los ciudadanos.
- Detectar las posibles deficiencias que presenten los servicios prestados por la Administración Municipal y formular propuestas para su adecuada corrección en el ámbito de la defensa de los derechos de las vecinas y 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 Lucena.
- Satisfacer las necesidades de los ciudadanos y conseguir una mayor eficacia en la gestión de los recursos públicos.

COMPOSICIÓN

Artículo 3. Composición

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el Ayuntamiento de forma proporcional al número de miembros que tiene el Pleno, tal y como establece el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Para la determinación del número de miembros de la misma y su distribución entre los distintos grupos se seguirán las reglas establecidas para las Comisiones Informativas en el artículo 20.1c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Asimismo, estará integrada por un representante de los Concejales no adscritos, en su caso.

2. La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde; sin embargo, la presidencia efectiva podrá delegarla en cualquier miembro de la Corporación, a propuesta de la propia Comisión, tras la correspondiente elección efectuada en su seno.

3. Será Secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario de la Corporación o funcionario municipal en quien delegue.

4. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá, al menos, una vez al trimestre, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.1 del presente Reglamento, teniendo su funcionamiento carácter periódico. No obstante, el Presidente podrá convocar reuniones extraordinarias de la Comisión por propia iniciativa o previa solicitud motivada de la cuarta parte de sus miembros.

5. Los titulares de la Comisión podrán ser sustituidos por otros miembros de su mismo grupo político municipal previa comunicación al Presidente.

6. Los Grupos Políticos podrán participar en dicha Comisión, si así se acordara por el Pleno, con un representante cada uno, aplicándose el sistema de voto ponderado.

7. De existir el Defensor del ciudadano, asistirá a los trabajos de la Comisión, con voz y sin voto, e informará con carácter previo, en un plazo de quince días, de aquellas cuestiones que la Comisión le solicite. Asimismo, podrá presentar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones a iniciativa propia aquellas cuestiones que considere de interés en defensa de los intereses vecinales, y de la promoción de buenas prácticas administrativas.

Artículo 4. Duración del nombramiento de los miembros de la Comisión

Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones serán designados por el mismo periodo de mandato de la Corporación Municipal.

FINES Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN

Artículo 5. Finalidad

1. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Re-

clamaciones, según se dispone en el artículo 43 del Reglamento de Participación Ciudadana supervisar la actividad de la Administración Municipal y debe dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas en la Administración Municipal.

También podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

Artículo 6. Funciones

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en el ejercicio de los fines regulados en el anterior artículo, desarrollará su actividad con la reserva y discreción necesarias, velando por el mantenimiento del derecho a la intimidad de las personas afectadas, y estando en todo momento sujetas al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

2. La Comisión podrá supervisar el funcionamiento de los servicios y organismos municipales para el desarrollo de sus funciones, así como requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente a la Administración Municipal que pudiera dar información sobre asuntos propios de esta Comisión.

3. Todos los órganos de gobierno de la Administración Municipal, todos los funcionarios y personal al servicio del Ayuntamiento o cualquiera de sus organismos autónomos o sociedades participadas, estarán obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

4. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobará las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

5. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN

Artículo 7. Competencias

1. Para desarrollar los fines previstos en el artículo 2 del presente Reglamento, la Comisión podrá recabar la información necesaria acerca de las sugerencias o reclamaciones recibidas, al efecto de verificar y constatar su real transcendencia y, posteriormente, formular las advertencias, propuestas de resolución, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para adopción de las medidas que fueren pertinentes.

2. Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar 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, así como, con carácter general, cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de Lucena.

3. Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de quejas o reclamaciones y sugerencias en relación con un mismo ámbito de actuación administrativa, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de servicios, con el objeto de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes.

Artículo 8. Exclusiones

Quedan excluidas de sus competencias las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos en los que no intervenga el Ayuntamiento por acción u omisión, los problemas entre particulares y aquellos que estén siendo objeto de procedimientos jurisdiccionales.

FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN

Artículo 9. Convocatoria de las sesiones

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesiones ordinarias con periodicidad trimestral, en los días y horas que establezca el Alcalde, que podrá asimismo convocar sesiones extraordinarias y/o urgentes.

2. El Alcalde o el Presidente de la Comisión, estará obligado a convocar la sesión extraordinaria cuando lo solicite, al menos, una cuarta parte de los miembros de la Comisión.

3. Las convocatorias corresponden al Alcalde o al Presidente de la Comisión, y deberán ser notificadas a los miembros de la misma con una antelación mínima de dos días hábiles, salvo las urgentes. En todo caso, se acompañará el orden del día.

Artículo 10. Orden del día de las sesiones ordinarias

En el Orden del día de las sesiones ordinarias se incluirán en todo caso, como mínimo:

En su parte primera. La valoración del informe trimestral emitido a partir del sistema de información que recoja las quejas, propuestas, sugerencias y reclamaciones recibidas y su tramitación.

En su parte segunda. La valoración del informe trimestral emitido por el Defensor de la Ciudadanía, si existiera, dando cuenta de la gestión realizada. Dicho informe, en el que no constarán los datos personales de las personas implicadas en la tramitación, reflejará el número y tipo de las sugerencias y reclamaciones formuladas, los hechos que las han motivado, el resultado de los trámites y gestiones llevadas a cabo por la Oficina, y las recomendaciones o sugerencias que se hayan realizado.

En su parte tercera. El debate y dictamen de los documentos presentados y asuntos de su competencia. A petición motivada en la salvaguarda de los derechos garantizados por el artículo 18 de la Constitución, el/la Presidente/a de la Comisión podrá determinar que la Parte Tercera se desarrolle a puerta cerrada.

Artículo 11. Actas de las sesiones

1. De cada sesión el Secretario de la Comisión extenderá la correspondiente acta, en la que se especificará necesariamente:

- Circunstancias de lugar y tiempo en que se ha celebrado.
- Nombre y apellidos del Presidente, del Secretario o de quienes legalmente les sustituyan, de los miembros de la Comisión presentes, de los ausentes que se hubiesen excusado y de los que falten sin excusa.
- Carácter ordinario, extraordinario y/o urgente de la sesión, y si se celebra en primera o segunda convocatoria.
- Nombre y apellidos de las personas que hubieren realizado una exposición ante la Comisión.
- El resultado de las votaciones, indicándose los votos afirmativos, los negativos y las abstenciones. Se hará constar nominalmente el sentido del voto cuando así lo soliciten los interesados.
- Parte dispositiva de las decisiones que se adopten.

2. De no celebrarse sesión por falta de asistentes, u otro motivo, el Secretario de la Comisión suplirá el acta con una diligencia autorizada con su firma, en la que se consigne la causa y nombres de los concurrentes y de los que hubieran excusado su asistencia.

Artículo 12. Régimen de las sesiones

1. 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 1/3 de sus miembros en segunda convocatoria, media hora más tarde.

2. El Presidente dirige y ordena, a su prudente arbitrio, los debates y las exposiciones de la Comisión, respetando los principios generales que rigen los debates plenarios.

3. Las propuestas de acuerdo se dictaminarán siempre por mayoría simple de los miembros presentes, decidiendo los empates

el voto de calidad.

4. Las sesiones serán públicas, excepto en aquellos casos en los que, a petición motivada en la salvaguarda de los derechos garantizados por el artículo 18 de la Constitución, el/la Presidente/a de la Comisión determine que la Parte Tercera del Orden del día se desarrolle a puerta cerrada.

Artículo 13. Intervención de los interesados en las sesiones

A criterio del Presidente de la Comisión y cuando la índole del asunto lo requiera, se podrá invitar a comparecer al ciudadano o ciudadana que haya elevado una sugerencia o reclamación, a los efectos de ser oído en el tiempo prudencialmente determinado por el Presidente al comienzo de la exposición del punto concreto del orden del día, debiendo abandonar la sala antes de iniciar el debate.

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 14. Forma y contenido

A efectos de este Reglamento orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se entenderá:

a) Sugerencias: Se considerarán sugerencias aquellas propuestas o iniciativas formuladas por los interesados y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de Lucena o de las entidades dependientes de él, ya sean en el ámbito organizativo o funcional.

b) Reclamaciones: Se considerarán reclamaciones aquellas informaciones facilitadas por los interesados para poner en conocimiento del Ayuntamiento un mal funcionamiento de los servicios municipales, retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, tanto del propio Ayuntamiento como de sus organismos autónomos y entidades dependientes del Ayuntamiento, y tengan por objeto la corrección de las mismas, en especial, sobre la tardanza, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de actuaciones que observen en el funcionamiento de los servicios municipales.

No se incluirán en estos conceptos:

- a) Las sugerencias o reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de competencia municipal.
- b) Las peticiones que en el marco de las distintas opciones políticas que puedan ejercer los ciudadanos pretendan reformar el sistema de funcionamiento o gestión de los servicios públicos de contenido distinto al establecido.
- c) Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo a un particular.
- d) Los recursos administrativos que impugnen actos o disposiciones municipales.
- e) Las solicitudes constitutivas de derecho de petición, contemplado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- f) Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
- g) Las incidencias, partes, informes, actas, etcétera efectuadas por los propios servicios municipales.
- h) Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.
- i) Las solicitudes de información.
- j) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
- k) Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

Quedan excluidas todas aquellas reclamaciones que tengan un contenido exclusivamente económico, versen sobre un procedimiento judicial abierto o tengan por objeto la revisión de un acto

municipal.

Igualmente quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.

Artículo 15. Interesados

1. Toda persona física o jurídica, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad, tiene derecho a presentar sugerencias y reclamaciones sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

2. Para facilitar el ejercicio del derecho, existirá una hoja tipo de reclamación y sugerencias y, en la medida de lo posible, se habilitarán buzones de sugerencias y reclamaciones, así como aplicaciones electrónicas informáticas y telemáticas para la presentación de las mismas. Siendo válidas, por tanto, las presentadas a través de la solicitud de asuntos generales que se encuentran a disposición del ciudadano en el Registro General y en la sede electrónica del Ayuntamiento.

3. Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo el nombre y dirección, DNI o equivalente y la firma del reclamante. Deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación, con expresión razonada de los argumentos que la sustentan y de la documentación que estime pertinente.

Artículo 16. Efectos de la presentación de sugerencias o reclamaciones

1. Las sugerencias o reclamaciones de queja no requerirán acreditar la condición de interesado; en ningún caso tendrán la calificación de instancia o recurso. Ninguna resolución de la Comisión dará lugar a derecho alguno a favor del reclamante, que tendrá expeditas todas las vías legales pertinentes y sin que su presentación interrumpa los plazos de prescripción o caducidad establecidos en la normativa reguladora de la materia de que se trate, establecidas para su reclamación. En virtud de este procedimiento, la persona física o jurídica que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición legal de interesado, ni la misma dará lugar a la apertura de la vía de recursos.

2. La presentación de una reclamación o sugerencia, en ningún caso suspenderá los plazos previstos en las Leyes para recurrir, tanto en la vía administrativa como en la jurisdiccional, o de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública. De igual manera, tampoco suspenderá la ejecución de la resolución o el acto afectado por la queja.

3. Las contestaciones o decisiones emanadas de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán susceptibles de recurso alguno.

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.

TRAMITACIÓN DE LA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

Artículo 17. Presentación de sugerencias y reclamaciones

1. Las sugerencias y reclamaciones se presentarán en el Registro General de Entrada de Documentos del Ayuntamiento o cualquier Registro Auxiliar del Ayuntamiento o a través de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos que se habiliten al efecto. Se podrá requerir al interesado para que en el plazo de diez días proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolece su reclamación o sugerencia.

2. Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal tendrán carácter reservado, y se co-

municarán a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con su asunto. En estos casos la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.

3. No se admitirán a trámite quejas o sugerencias anónimas o en las que se advierta manifiestamente carencia de fundamento o falta de concreción en la presentación, así como aquellas cuya tramitación pudiera perjudicar el legítimo derecho de un tercero o cuyo contenido exceda de la competencia municipal.

Tampoco se admitirán a trámite aquellas solicitudes que pretendan tramitar, por la vía regulada en el presente Reglamento, peticiones o acciones distintas a las sugerencias o reclamaciones contempladas en esta disposición, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

Finalmente, serán rechazadas, aquellas solicitudes en las que se formulen sugerencias o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya hayan sido resueltas, cuando el asunto se encuentre en tramitación por haber sido planteado por los Grupos Municipales o miembros de la Corporación a través de cualquiera de los medios que la Ley y el Reglamento Orgánico Municipal les reconocen, cuando haya sido tramitado de oficio o a iniciativa de funcionario municipal y, en general, cuando la Administración Municipal haya iniciado trámites para la resolución de la cuestión planteada y en tanto no recaiga resolución o cuando ésta ya ha sido adoptada.

4. Se remitirán a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones las resoluciones o acuerdos de inadmisión adoptados y sobre las causas de los mismos.

5. De no proceder su admisión se comunicará al reclamante mediante escrito razonado, informándole si fuera posible de las vías más oportunas para hacer valer sus pretensiones.

6. El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, y se archivará el expediente; no obstante, el Ayuntamiento podrá continuar de oficio las reclamaciones que considere pertinentes.

Artículo 18. Tramitación del procedimiento

1. Se creará una Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones, dependiente del Servicio de Información y Atención Ciudadana, que será el órgano competente para recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamaciones, relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Lucena, presentadas por los ciudadanos.

2. Una vez registradas las quejas, reclamaciones o sugerencias que no afecten a expedientes concretos en fase de exposición al público y que cumplieren los requisitos exigidos legalmente, se remitirán a dicha Unidad, la cual las trasladará al órgano municipal competente para su resolución, dando cuenta al Defensor de la Ciudadanía, si existiere y recabando copia de la contestación que se dé al autor de la queja, reclamación o sugerencia.

3. Dicha Unidad remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones copia de las sugerencias y reclamaciones que reciba, así como de la respuesta que se hubiera dado a las mismas.

4. Cuando la reclamación a investigar afectare a la conducta de personas al servicio de la Administración, el Presidente dará cuenta inmediata a la misma y a su superior jerárquico para que, en el plazo que se fije, que no podrá ser inferior a quince días, responda por escrito con la aportación de los documentos y testimonios que estime oportuno. En estos casos, la información tendrá carácter reservado.

5. Cuando las sugerencias y reclamaciones pusieran de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal

o administrativa, se comunicará a la Unidad competente para que, en su caso, se inicien los procedimientos administrativos sancionadores o cualquier actuación dirigida al ejercicio de una posible acción penal, poniendo estas actuaciones en conocimiento de la persona que presentó la sugerencia o reclamación.

6. Cuando se trate de una reclamación sobre un defectuoso funcionamiento del servicio, el órgano competente para resolver, en cualquier momento del procedimiento, puede proponer una mediación para que informalmente, las partes afectadas tengan la oportunidad de exponer y argumentar su postura con el objetivo de alcanzar una solución. Si, por este medio, se llegara a una solución, el expediente se dará por concluso, lo que se acreditará debidamente en el mismo.

7. Todos los Órganos del Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, a través de la referida Unidad Administrativa.

8. La Comisión, a la vista de la documentación e informes emitidos, podrá requerir la información complementaria que precise para alcanzar el mayor grado de conocimiento sobre los temas y conocer de las que no se hayan resuelto por el servicio afectado. Dicho requerimiento de información deberá adoptarse por acuerdo alcanzado por mayoría simple de los miembros de la Comisión.

Artículo 19. Actuaciones de la Comisión

1. La Comisión por mayoría simple, podrá solicitar la presencia de los responsables del servicio objeto de la sugerencia o reclamación, para tener un conocimiento más directo de los temas objeto de estudio, que estarán obligados a asistir y prestar su colaboración.

2. La Comisión aprobará sus informes de carácter no vinculante, que podrán contener advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas que redunden en una mayor eficacia del servicio, las cuales se dirigirán al órgano o servicios que la Comisión considere oportunos.

3. La investigación y los trámites procedimentales de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se llevará a cabo con la máxima absoluta reserva, respecto a los particulares y las demás autoridades, funcionarios o empleados públicos y dependencias administrativas, que tengan relación con el acto o conducta investigado.

Artículo 20. Acumulación de expedientes

1. La Comisión podrá acumular quejas, propuestas, sugerencias y reclamaciones, para su tramitación conjunta, cuando habiendo sido presentadas por personas distintas coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto, o sean coincidentes en su contenido.

2. Cuando un ciudadano formule varias reclamaciones o sugerencias en una misma comunicación, la Comisión podrá dividir la misma para facilitar su tramitación. El interesado irá recibiendo, en su caso, información individualizada de la situación y actuaciones que se vayan realizando para dar respuesta a cada una de las sugerencias o reclamaciones que haya incorporado a un mismo acto de presentación.

FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 21. Forma y plazo de resolución

Las conclusiones a que llegue la Comisión revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán, en su caso, la propuesta concreta y las medidas a adoptar, siendo remitidas, si procediera, al órgano municipal competente, el cual queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma al

reclamante.

El plazo de resolución para decidir sobre las sugerencias o reclamaciones se establece en tres meses desde la entrada de la misma en la Administración Municipal.

Artículo 22. Finalización del procedimiento

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 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 consecuencia de sus investigaciones 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 la Corporación la modificación de la misma.

3. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares, concesionarios o contratistas de la Corporación en virtud de acto administrativo habilitante, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá instar de las autoridades administrativas municipales competentes, el ejercicio de su potestades de inspección y sanción.

4. Si la decisión que se pueda haber adoptado sobre las sugerencias o reclamaciones presentadas, se hubiera estimado o desestimado, no impedirá que, en otros momentos posteriores la Comisión pueda volver a reconsiderar su decisión o las medidas propuestas en función de criterios políticos, técnicos, económicos o de eficacia.

5. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta que hubiese dado la Administración Municipal, salvo en el caso de que, por su naturaleza, fuesen consideradas como de carácter reservado o declaradas secretas.

6. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia municipal administrativa acerca de la cual se haya suscitado.

Artículo 23. Conclusión del expediente

Se entenderá resuelta la sugerencia o reclamación:

- Quando se hubiera desestimado.
- Por voluntad expresa del interesado, sin perjuicio de la facultad que ostenta la Administración de continuar realizando de oficio las actuaciones que se estimen procedentes en relación con las cuestiones puestas de manifiesto.
- Quando se hubiera realizado la actuación propuesta.

Artículo 24. Irrecurribilidad y desistimiento

1. Al tener las reclamaciones y sugerencias la consideración de propuestas o iniciativas destinadas a promover la mejora de los servicios públicos municipales, las decisiones que adopte la Comisión sobre el particular no tienen la condición de acto administrativo y, en consecuencia, no pueden ser objeto de recurso administrativo o contencioso administrativo en cuanto al fondo.

2. Los interesados podrán desistir de sus sugerencias y reclamaciones en cualquier momento y por cualquiera de los medios previstos para su presentación, en cuyo caso se procederá al archivo del expediente dando cuenta al servicio reclamado, sin perjuicio de la posibilidad de que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acuerde proseguir con el mismo por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

TRAMITACIÓN PLENARIA

Artículo 25. Informe al Pleno

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ele-

vará un informe anual al Pleno de la Corporación en el que dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con expresión de las sugerencias y reclamaciones no admitidas.

Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por la Corporación, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y atención al ciudadano.

2. Cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar informes extraordinarios que dirigirá al Pleno.

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 anual será expuesto oralmente por el Presidente de la Comisión ante el Pleno del Ayuntamiento.

5. El informe de la Comisión se hará público en la forma que se determine.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. El presente reglamento entrará en vigor una vez haya sido aprobado definitivamente por el Ayuntamiento Pleno y publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia y transcurrido el plazo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, siendo de aplicación a partir de su entrada en vigor, permaneciendo vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación expresa.

Segunda. Los formularios de sugerencias y reclamaciones deberán estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de un mes a contar desde la entrada en vigor del presente Reglamento, y serán validados por la Concejalía Delegada a la que esté adscrita la Unidad Administrativa Responsable".