

**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Área de Alcaldía

**Concejalía Delegada
de Organización, Funcionamiento,
Régimen General y de Administración
de Edificios Municipales**

Oficina de Atención al Ciudadano

ANUNCIO

105

**REGLAMENTO DE DESARROLLO DEL
ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL
AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN
CANARIA.**

Por la Secretaria General del Pleno y sus Comisiones, de conformidad con el artículo 122.5.d, de la Ley 7/1985, de 22 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, se hace saber que por el Pleno de esta Corporación, en su sesión de carácter ordinario, de fecha 27 de octubre de 2006, se adoptó el siguiente acuerdo:

“II. PRESIDENCIA Y CONTRATACIÓN.

ALCALDÍA.

5. Reglamento de desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Resultado de la exposición al público de la aprobación inicial, aprobación definitiva y su ratificación definitiva por el Ayuntamiento Pleno.

Se dio cuenta de la propuesta del tenor literal siguiente:

ANTECEDENTES

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en sesión ordinaria de fecha 4 de julio de 2006, adoptó el acuerdo de aprobar inicialmente y someter a información pública el Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (ROCESURE).

2. El citado Reglamento fue sometido a información pública y audiencia de los interesados por plazo de 30 días, a efectos de formulación de reclamaciones y sugerencias, mediante la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia número 90, de fecha 19 de julio de 2006 y en el Tablón de Edictos municipal.

3. Que según certificación expedida por el Registro General de Documentos con fecha 15 de septiembre de 2006, no consta asiento alguno de la presentación en dicho Registro de reclamaciones/sugerencias a la aprobación inicial del ROCESURE.

NORMATIVA APLICABLE

I. Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno Local.

II. Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (art. 8.4).

III. Acuerdo Plenario de fecha 26 de mayo de 2006, por el que se delega en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE) la competencia plenaria establecida en el art. 123.d de la Ley 7/1985, de 2 de abril, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, consistente en “la aprobación y modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales”, en materias propias de la Comisión.

Vistas las disposiciones legales de aplicación, el Pleno de la Corporación, con el quórum requerido de la mayoría absoluta legal, ACUERDA:

“PRIMERO: APROBACIÓN DEFINITIVA

Tomar razón de que no habiéndose presentado reclamaciones o sugerencias contra el acuerdo de aprobación inicial del Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, por el que se establecen las normas procedimentales y de documentación durante el período de exposición pública, dicho acuerdo se transforma en definitivo, al amparo de lo establecido

en el art. 49 “in fine”, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

SEGUNDO: RATIFICACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO PLENO

Someter a la ratificación del Ayuntamiento Pleno, de conformidad con lo establecido en el artículo 8.4 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (ROCESURE), el Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones definitivamente aprobado.

TERCERO: COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

De conformidad con la Disposición Final del Reglamento (ROCESURE), el acuerdo de su aprobación definitiva se comunicará a la Administración del Estado y a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el texto íntegro del Reglamento se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas.

El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas. El acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicarán además en la página web del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.”

El Texto íntegro del Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones es del siguiente tenor literal:

“Reglamento de desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por el que se establecen las normas procedimentales y de documentación

Exposición de Motivos.

El derecho a formular Sugerencias y Reclamaciones viene establecido en el artículo 132 de la Ley 2/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de

diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, el cual exige el establecimiento de un sistema que regule el procedimiento para tratar las Sugerencias y Reclamaciones que pueda presentar la ciudadanía, y la previa aprobación de un reglamento orgánico que regule la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El Ayuntamiento Pleno, por acuerdo de fecha 9 de noviembre de 2004, aprobó definitivamente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en cuyo artículo 8º. 4 se establece la necesidad de que dicha Comisión apruebe una norma complementaria, donde se establezca el funcionamiento de las Sugerencias, Reclamaciones y Quejas, en su trámite procedimental, estableciendo así mismo la necesidad de que dicha norma sea ratificada por el Pleno.

El presente reglamento pretende desarrollar y establecer la tramitación y resolución de las Sugerencias y Reclamaciones, tanto en lo relativo a los requisitos y formalidades de la documentación, como en su trámite procedimental en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Capítulo I. Objeto y Exclusiones.

Artículo 1. Objeto.

El objeto de este reglamento es la especificación de los requisitos y formalidades de la documentación y del cauce procedimental de las Sugerencias y Reclamaciones que, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se presenten por la ciudadanía.

Artículo 2. Exclusiones.

1. Quedan excluidas de este procedimiento:

a) Las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.

b) Las Sugerencias o Reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de la competencia municipal.

c) Las peticiones que pretendan reformas en el sistema de funcionamiento o gestión de los Servicios Públicos de contenido distinto al establecido.

d) Las solicitudes en las que la persona interesada pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.

e) Los recursos administrativos y la impugnación de actos o disposiciones municipales.

f) Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre Reguladora del Derecho de Petición.

g) Las formuladas de forma anónima o aquéllas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presenta.

h) Las incidencias, partes, informes, actas, entre otras efectuadas por los propios servicios municipales.

i) Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.

j) Las solicitudes de información sobre procedimientos en los que se es parte interesada.

k) Las Reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.

l) Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

2. Las Sugerencias o Reclamaciones relacionadas con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria de la competencia de los distintos órganos del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, serán remitidas de inmediato por la oficina receptora al Tribunal Económico Administrativo, para su tramitación y resolución.

Capítulo II. El Formulario y el Libro de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 3. Descripción del modelo normalizado en formato papel.

El modelo normalizado de formulario para la presentación, en soporte papel, de las Sugerencias y Reclamaciones previstas en el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se ajustará a las características del impreso que figura como anexo I, que se remitirá a la unidad administrativa correspondiente, para su adaptación a la nueva imagen corporativa

El impreso, elaborado en formato de texto (.txt y compatibles) se reproducirá siempre en tamaño DIN A-4

Artículo 4. Descripción del formulario de la WEB

El formulario figurará a disposición de la ciudadanía en la página web oficial del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y, con independencia de su formato, recogerá todos y sólo los campos establecidos en el modelo que figura en el anexo I, así como toda la información que sobre el sistema figura en el mismo.

La reproducción en soporte papel de los datos introducidos vía telemática seguirá necesariamente el formato previsto en el artículo anterior.

Artículo 5. Cada juego de formularios constará de original y tres copias autocopiativas o mecanizadas con las siguientes características:

1. Al pie de cada una de las hojas se hará constar lo siguiente:

“Ejemplar para la Oficina de Atención al Ciudadano”, en el original; “Ejemplar para el/la Responsable Técnico del Servicio afectado”, en la primera copia; “Ejemplar para el libro de Sugerencias y Reclamaciones”, en la segunda copia y “Ejemplar para el/la Ciudadano/a”, en la tercera copia.

2. Al dorso del Ejemplar para el/la Ciudadano/a, figurará el proceso de tramitación.

3. Los formularios así elaborados estarán en todo momento a disposición de las personas interesadas y en ellos se hará constar expresamente que la interposición de la Sugerencia o Reclamación no

suspende los plazos establecidos en las leyes para el ejercicio de cualquier recurso, acción o derecho que pudiera asistir a la persona interesada.

Artículo 6.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La Oficina Central de Atención al Ciudadano confeccionará un Libro Informatizado, en el que se reflejarán las actuaciones que se hayan generado en cada una de ellas, para conocimiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE).

2. El Libro, que se llevará por anualidades, se encuadernará por Tomos y en cada Tomo se extenderá diligencia de apertura y cierre, en la que se hará constar la que lo inicie y la que lo finalice. Sus hojas estarán numeradas correlativamente, selladas y rubricadas por el responsable técnico de la Oficina Central de Atención al Ciudadano.

Artículo 7.– Cartel Anunciador.

Se dispondrá de un Cartel Anunciador de la existencia del sistema de Sugerencias y Reclamaciones en este Ayuntamiento, en las Oficinas de Atención al Ciudadano, así como en las dependencias donde se encuentren ubicados los Registros Generales o Auxiliares e, igualmente, en cualquier otra dependencia o servicio municipal al que tenga acceso la ciudadanía.

Dicho Cartel figurará en lugar visible, con el contenido y características que se determinan en el anexo II, que se remitirá a la unidad administrativa correspondiente, para su adaptación a la nueva imagen corporativa.

Capítulo III. Formulación y registro de las Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 8. Formulación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las Sugerencias y Reclamaciones contendrán como mínimo el nombre, los apellidos, la dirección, el NIF/DNI/CIF o documento equivalente y deberá determinar el objeto de la Sugerencia o Reclamación, así como la firma, pudiendo ser formuladas ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por cualquiera de los siguientes medios:

a) Cumplimentando el modelo normalizado que facilitará la Administración, el cual podrá recogerse en las Oficinas de Atención al Ciudadano, o a través de escrito no normalizado.

b) Las personas que tengan dificultad física para la cumplimentación del impreso normalizado podrán realizarlo verbalmente, personándose en las Oficinas de Atención al Ciudadano. La comunicación verbal que se haga de una Sugerencia o Reclamación deberá ser recogida fielmente por el/la empleado/a público/a adscrito/a a dicha Oficina en un impreso normalizado, que previa lectura a la persona interesada, deberá ser firmado por ésta.

c) Cumplimentando el formulario que, a estos efectos, se ponga a disposición de la ciudadanía en la página Web oficial de este Ayuntamiento.

d) Por correo electrónico o por telefax, al correo electrónico o al número de fax que aparezca en la página Web oficial de este Ayuntamiento.

e) Por correo ordinario.

2. Se podrá aportar todos aquellos documentos que la persona interesada considere conveniente para el mejor conocimiento de la Sugerencia o Reclamación.

3. Las Sugerencias y Reclamaciones que se hagan a través de cualquier medio, sin identificar los datos necesarios, a efectos de notificación, no generarán derecho a respuesta, sin perjuicio de que se les pueda dar a las mismas el curso que les pudiera corresponder.

4. Con independencia de la forma en que se formulen las Sugerencias y/o Reclamaciones, las mismas deberán ser contestadas siempre por correo ordinario.

Sin perjuicio de lo anterior, y siempre y cuando lo solicite expresamente la persona interesada, la comunicación de la recepción de la Sugerencia y/o Reclamación, así como toda la documentación referida a la misma, podrá realizarse por correo electrónico.

Artículo 9. Registro de las Sugerencias y Reclamaciones realizadas en soporte papel.

1. Todas las Sugerencias y Reclamaciones formuladas en soporte papel en este Ayuntamiento deberán ser

registrada en alguna de las Oficinas de Registro General o en las Oficinas de los Registros Auxiliares

2. Las comunicaciones verbales de Sugerencias y Reclamaciones realizadas presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano, una vez reproducidas en el modelo normalizado, seguirán el trámite de registro ordinario de documentos en soporte de papel.

3. Las Sugerencias y Reclamaciones recibidas por telefax, seguirán el trámite de registro ordinario de documentos en soporte de papel.

4. El Registro de estos supuestos se realizará de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa reguladora de los Registros de las Administraciones Públicas.

5. La Oficina de Atención al Ciudadano recogerá y registrará diariamente las Sugerencias y Reclamaciones depositadas en los buzones de Sugerencias y Reclamaciones y, dentro de los 10 días siguientes a la recepción, comunicará por escrito a la persona interesada la fecha de recepción de la misma.

Artículo 10. Registro de las Sugerencias y Reclamaciones formuladas en soporte distinto al papel.

1. Las Sugerencias y Reclamaciones formuladas vía Internet o correo electrónico, tendrán entrada directa en la Oficina Central de Atención al Ciudadano y serán registradas automáticamente en el Registro General.

2. Dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la Sugerencia o Reclamación, la Oficina Central de Atención al Ciudadano, comunicará por escrito a la persona interesada la fecha de recepción de la misma.

Artículo 11. Soporte informático.

Con independencia de la vía de comunicación utilizada por la ciudadanía, todas las Sugerencias y Reclamaciones, así como su tramitación, deberán estar en soporte informático, de tal forma que los titulares de los órganos y unidades administrativas tengan acceso telemático a las Sugerencias y Reclamaciones que afecten a su ámbito de competencias. La Oficina

Central de Atención al Ciudadano tendrá acceso a todo el sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Capítulo IV. Recepción y Tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 12. Presentación de Sugerencias o Reclamaciones.

1. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a presentar Sugerencias y/o Reclamaciones sobre materias de competencia municipal y el funcionamiento de los servicios.

2. Este derecho puede ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

3. Las personas físicas que por discapacidad, minoría de edad o cualquier otra causa no puedan ejercitar personalmente este derecho, podrán ser representadas por otra persona que tenga capacidad de obrar con arreglo a las normas civiles.

Los menores de edad para el ejercicio y defensa de aquellos de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico-administrativo, podrán actuar sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela. Se exceptúa el supuesto de los menores discapacitados, cuando la extensión de la incapacidad afecte al ejercicio y defensa de los derechos o intereses de que se trate.

4. Para facilitar el ejercicio del derecho, existirá una hoja de Sugerencias y Reclamaciones y, en la medida de lo posible, se habilitarán buzones de Sugerencias en las Oficinas Municipales, incluyendo las de los Distritos, así como aplicaciones electrónicas e informáticas a los mismos efectos.

Artículo 13. Efectos de la presentación de las Sugerencias y Reclamaciones

Las Sugerencias o Reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud en demanda de ningún derecho subjetivo ni de recurso administrativo, ni su presentación o interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas Sugerencias o Reclamaciones no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes actuaciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes ostenten la condición de personas interesadas.

Artículo 14. Recepción y subsanación.

1. Cada Sugerencia o Reclamación motivará la apertura de un expediente, donde deberá incluirse cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre las mismas se generen.

2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano registrarán todas las Sugerencias y Reclamaciones que se presenten, con independencia de la manera en que hayan sido formuladas.

3. Las Oficinas de Atención al Ciudadano remitirán las Sugerencias y Reclamaciones a la Oficina Central de Atención al Ciudadano para que, en el plazo máximo de 10 días, contados desde la fecha de entrada en el registro, examine los documentos.

Artículo 15. Tramitación ordinaria de las Sugerencias y Reclamaciones.

La tramitación interna de las Sugerencias y Reclamaciones seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o conocimiento por los responsables de los servicios afectados.

1. Si, examinados los documentos, la Oficina Central de Atención al Ciudadano estima que la Sugerencia o Reclamación reúne los requisitos establecidos en la presente norma, la remitirá al Servicio Municipal correspondiente en el plazo de 5 días para que éste emita el pertinente informe y su comunicación a la persona interesada.

2. Si la Sugerencia o Reclamación afectase a distintas áreas y servicios municipales, la Oficina Central de Atención al Ciudadano remitirá copia a las directamente afectadas, correspondiendo su tramitación a la que más participación pueda tener en el asunto.

3. Si, examinados los documentos, la Oficina Central de Atención al Ciudadano estima que la Sugerencia o Reclamación no reuniera los requisitos establecidos en este Reglamento, o no reflejara los datos con

suficiente claridad, requerirá a la persona interesada para que, en el plazo de diez días, proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su Sugerencia o Reclamación, con los efectos prevenidos en el Art. 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. El servicio reclamado estudiará la Sugerencia o Reclamación, remitiendo su informe a la Oficina Central de Atención al Ciudadano, quedando obligado además a dar cuenta de la solución adoptada a la persona que presentó la Reclamación o Sugerencia.

Los servicios municipales con certificado de Calidad deberán emitir informe teniendo en cuenta las políticas de Calidad y cartas de Servicios establecidas para los mismos.

5. Las Áreas municipales competentes podrán acumular las Sugerencias y Reclamaciones para su tramitación conjunta, cuando las mismas sean presentadas por distintas personas y sean coincidentes en su contenido, en lo sustancial de los hechos o en los problemas puestos de manifiesto, sin que tal acumulación sea óbice para su resolución en plazo.

6. Cuando un/a ciudadano/a formule varias Sugerencias o Reclamaciones en una misma comunicación, la Oficina Central de Atención al Ciudadano podrá dividir la misma para facilitar su tramitación. La persona interesada irá recibiendo información individualizada de la situación y actuaciones que se vayan realizando para dar respuesta a cada una de las Sugerencias o Reclamaciones que se hayan incorporado a un mismo acto de presentación.

7. Las Reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal, tendrán carácter reservado, comunicándolo a la persona aludida, que podrá pedir comparecencia o audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En estos casos la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico, en su caso.

Artículo 16. Supuestos y procedimiento de inadmisión.

1. Se podrá rechazar la tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en los servicios municipales.

b) Cuando se pretenda tramitar, por la vía regulada en este 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.

c) Cuando se formulen o reiteren Sugerencias y Reclamaciones que reproduzcan otras anteriores que ya hayan sido resueltas, cuando el asunto esté en trámite por haber sido planteado por los Grupos Municipales y, en general, cuando la Administración Municipal haya iniciado trámites correspondientes y en tanto no recaiga resolución o cuando ésta ya haya sido adoptada.

2. Cuando la Oficina Central de Atención al Ciudadano entienda, previo informe, no admisible a trámite las Sugerencias o Reclamaciones, por algunas de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto con propuesta de resolución de inadmisión al Órgano de Gobierno competente para su adopción, lo que será notificado en tiempo y forma a la persona interesada.

3. La Oficina Central de Atención al Ciudadano remitirá a la CESURE las resoluciones o acuerdos de inadmisión adoptados e informará sobre las causas de los mismos.

Artículo 17. El plazo máximo para finalizar el procedimiento y notificar será el de tres meses contados desde la fecha de registro de la Sugerencia o Reclamación.

Artículo 18. Conclusión del expediente.

El procedimiento de Sugerencias y Reclamaciones finalizará con el oportuno informe que emita la CESURE en cada caso.

Artículo 19. Desistimiento.

La persona reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la oficina receptora, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto, el funcionario responsable de la Oficina Central de Atención al Ciudadano designada para la tramitación

de las Sugerencias y/o Reclamaciones archivará el expediente, con los efectos prevenidos en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dando cuenta a la Comisión y al servicio reclamado.

Artículo 20. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La Oficina Central de Atención al Ciudadano remitirá a la Secretaría de la Comisión, mensualmente o inmediatamente, con propuesta de dictamen, las Sugerencias y/o quejas que se hayan ultimado o tramitado, así como una estadística mensual de todas las presentadas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada. Igualmente se aportará el listado de todas las quejas clasificadas en virtud de los indicadores que se estimen pertinentes. Dicho listado se remitirá, además, desglosado por Áreas, para conocimiento de la Jefatura de Área y del Concejal Delegado, así como a los respectivos servicios de calidad.

La documentación se remitirá junto con la convocatoria, según lo previsto en el Reglamento Orgánico del Pleno y de las Comisiones de Pleno.

2. Los indicadores a los que se hace referencia en el apartado anterior, podrán ser propuestos por los técnicos de la Oficina de Atención al Ciudadano y se referirán a cuestiones como el retraso en la tramitación de procedimientos, inadecuada atención al personal, falta de respuesta expresa, etc.

3. La Comisión, de oficio, podrá conocer y requerir información complementaria sobre aquéllas que no se hayan resuelto satisfactoriamente.

4. Con independencia de lo anterior, la persona que haya presentado una Reclamación o Sugerencia y cuya 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, a través de cualquiera de los medios indicados en el artículo 8 de este Reglamento.

5. La Comisión estudiará las quejas procedentes, adoptando las medidas pertinentes. En todo caso

informará de sus actuaciones a la persona interesada en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma.

6. La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados y empleadas responsables del Servicio objeto de la Sugerencia o Reclamación.

7. Las conclusiones a las que llegue la Comisión revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las medidas a adoptar; el informe será remitido al órgano municipal competente, que queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma a la persona reclamante.

8. 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 admitidas 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 para la mejora de los servicios públicos y la atención a la ciudadanía. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

9. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

10. El informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su posición. El resumen del Informe se hará público por el Ayuntamiento mediante su publicación en la página Web del Ayuntamiento, en el Boletín Oficial de la Provincia y en las otras formas que se determinen.

Capítulo V. Calificación jurídica de las Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 21. Sugerencias y Reclamaciones

1. A los efectos del presente reglamento se considerarán Sugerencias aquellas propuestas, recomendaciones o

iniciativas formuladas por la ciudadanía y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria o de las entidades dependientes de él.

2. Se considerarán Reclamaciones aquellas peticiones, demandas o protestas realizadas por la ciudadanía sobre el normal o anormal funcionamiento de los servicios municipales.

3. A los efectos de este Reglamento, las Quejas que, en su caso, se presenten, tienen la consideración procedimental de incidentes, las cuales serán consideradas en el informe que ponga fin al procedimiento.

Disposición adicional

Las disposiciones establecidas en este Reglamento se entienden, a todos los efectos, aplicables a todos los Órganos centrales y desconcentrados del Ayuntamiento y a sus entes instrumentales.

Disposición Final.

Comunicación, publicación y entrada en vigor.

1. 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 del 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 Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

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 Provincia de Las Palmas.

c) El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas.

2. El acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicarán, además, en la página web del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

ANEXO I

 <p>Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria</p>	Hojas de Sugerencias y Reclamaciones	<u>Registro de Entrada</u>
--	---	----------------------------

Identificación de la persona interesada (*)

Nombre y Apellidos:	D.N.I./C.I.F/ N.I.F.:
Representante:	
Domicilio:	Código Postal:
Municipio:	Isla:
Teléfono:	Correo Electrónico:

Datos a efectos estadísticos

Nacionalidad:	Edad:
Profesión:	Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Materia:	

Identificación de la dependencia objeto de la Reclamación o Sugerencia

Departamento:
Centro Directivo:
Unidad:

Texto de la Sugerencia o Reclamación (*)

--

En , a de
de 200

EJEMPLAR PARA.....

INFORMACION E INSTRUCCIONES PARA EL ACCESO AL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria dispone de un sistema de evaluación del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual la ciudadanía y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

- Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

- También podrán acceder al sistema verbalmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano, las personas que tengan dificultad física para la cumplimentación del modelo normalizado.

- El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico, fax y a través de la página Web del Ayuntamiento.

- En un plazo máximo de tres meses usted recibirá por correo ordinario una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Si también esta usted interesado en recibir la comunicación de la recepción de la Sugerencia y/o Reclamación, así como toda la documentación referida a la misma, por correo electrónico, deberá solicitarlo expresamente.

- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

- Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

2. NORMATIVA REGULADORA.

1. Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de sugerencias y Reclamaciones en el ámbito del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (BOP Anexo al número 162, de 31 de diciembre de 2004).

2. Reglamento de desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por el que se establecen las normas procedimentales y de documentación en el ámbito del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (BOP número 2, de 3 de enero de 2007).

3. CALIFICACIÓN JURÍDICA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

1. Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de la ciudadanía sobre la calificación dada por quienes los formulen.

2. Las reclamaciones o sugerencias formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente sistema no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni de reclamaciones, bien sean previas a las vías judiciales civil o laboral, económico-administrativas o de responsabilidad patrimonial de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Las

Palmas de Gran Canaria, ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la resolución de recursos y reclamaciones, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el propio Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones.

3. La presentación de reclamaciones y sugerencias no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como personas interesadas.

4. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

- Los datos de carácter personal que se solicitan en el formulario de recogida de su sugerencia o reclamación pasarán a un fichero automatizado de datos de este tipo. Estos datos sólo serán tratados por los centros gestores competentes en la materia objeto de su sugerencia y reclamación, con el fin de tramitar la misma de acuerdo con la normativa reguladora del sistema. Así mismo, a los efectos de ejercer sus competencias en materia de control de la actividad administrativa, a este fichero también tendrá acceso la Unidad Receptora de Apoyo.

- Podrá usted acceder a sus datos de carácter personal y ejercer los derechos de rectificación, cancelación y oposición.

- El responsable del tratamiento: Oficina de Atención al Ciudadano.

- Calle León y Castillo, número 270, 1ª planta. - Las Palmas de Gran Canaria.

5. OBLIGATORIEDAD EN LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS CAMPOS DEL FORMULARIO.

a. La respuesta a los campos marcados con un asterisco es de carácter obligatorio. La ausencia de este dato impedirá la tramitación de su sugerencia o reclamación.

b. La respuesta al resto de los campos es de carácter facultativo y la finalidad de su obtención es puramente estadística, para suministrar información adecuada al sistema que permita acometer las mejoras procedentes. No obstante, la negativa a suministrar estos datos no tiene ninguna consecuencia.

A N E X O II**CARTEL ANUNCIADOR****1. TEXTO Y APARIENCIA DEL CARTEL ANUNCIADOR**


<u>NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</u>
<p>El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria dispone de un sistema de evaluación del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual la ciudadanía y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los Servicios Públicos.</p> <p style="text-align: center;">SOLICITE INFORMACIÓN A NUESTRO PERSONAL</p> <p style="text-align: center;">INSTRUCCIONES AL DORSO DE LOS IMPRESOS</p>

2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

- **TAMAÑO.....**
- **SOPORTE.....**
- **ESCUDO: SE REPRODUCIRÁ SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.**
- **TIPOGRAFÍA DEL CARTEL: LA QUE ESTÁ DETERMINADA CORPORATIVAMENTE.**
- **COLORES: EL COLOR DE LA TIPOGRAFÍA Y DEL FONDO DEL CARTEL, SEGUIRÁ LO SEÑALADO EN EL PUNTO ANTERIOR.**
- **EN TODO CASO, Y EN AUSENCIA DE PRESCRIPCIONES SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA, SE ELEGIRÁN TIPOS Y COLORES QUE GARANTICEN UNA PERFECTA VISIBILIDAD DEL CARTE A UNA DISTANCIA RAZONABLE.**

3. UBICACIÓN: EN LUGAR VISIBLE, PREFERENTEMENTE JUNTO AL/LOS PUESTO/S DE TRABAJO DONDE SE REGISTREN LAS ENTRADAS DE ESCRITOS Y COMUNICACIONES.”

Sometida a votación la anterior propuesta, ésta fue aprobada por 25 votos a favor, de los Grupos PP (14), PSC-PSOE (8) y CC (3), y 4 abstenciones, 2 del Grupo Mixto y 2 de las Corporativas ausentes.”

ENTRADA EN VIGOR:

Cumplimentadas las comunicaciones y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, el Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

RÉGIMEN DE RECURSOS:

Lo que se hace público, de conformidad con los artículos 70.2 y 122.5 d), de la Ley de Bases del Régimen Local, a los efectos procedentes, significando que contra el citado acto expreso, que es definitivo en vía administrativa, podrá interponerse en el plazo

de DOS MESES, contados desde el día siguiente al de la publicación del presente anuncio, Recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior establecido en los artículos 10 y 11 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (LJCA), en concordancia con el artículo 107.3, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ y PAC), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Las Palmas de Gran Canaria, a once de diciembre de dos mil seis.

LA SECRETARIA GENERAL DEL PLENO, Ana María Echeandía Mota.