

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 16 de diciembre de 2004.

LA SECRETARIA GENERAL DEL PLENO Y SUS COMISIONES, Ana M^a Echeandía Mota, firmado.

18.302-A

Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones

ANUNCIO

1.412

REGLAMENTO ORGANICO DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Por la Secretaría 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 de 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 extraordinario, de fecha 9 de noviembre de 2004, se adoptó el siguiente acuerdo:

"II.- PRESIDENCIA Y CONTRATACION.

SECRETARIA GENERAL.

1.- Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Alegaciones formuladas a la aprobación inicial.

Vistos los antecedentes obrantes en el expediente relativo a la aprobación inicial del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, fundamentalmente:

- Informes técnicos-jurídicos del Organo de Apoyo de la Junta de Gobierno Local y de la Asesoría Jurídica de 11.06.04.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 29.06.04, de aprobación del Proyecto de Reglamento.
- Dictamen de la Comisión de Pleno de Organización, Funcionamiento y Régimen General de 29.06.04, por la que se dictamina favorablemente el Proyecto de Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Aprobación inicial del Reglamento por el Pleno en sesión de fecha 30.06.04.
- Sometimiento a información pública del acuerdo de aprobación inicial a efectos de alegaciones por plazo de 30 días (BOP núm. 81, de 7.07.04).
- Certificación del Registro General de documentos de alegaciones formuladas en el período de información al público.
- Informe de la Secretaria General del Pleno de 5.10.04
- Dictamen de la Comisión de Pleno de Organización, Funcionamiento y Régimen General de 19.10.04, por la que se dictamina favorablemente la aprobación definitiva del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

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

PRIMERO: APROBACION DEFINITIVA.

Aprobar definitivamente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

en los términos de su aprobación inicial salvo las modificaciones y/o adaptaciones realizadas en los artículos 1, 4, 6 y 7, desestimando las alegaciones formuladas en el trámite de información pública practicado, con fundamento en las motivaciones recogidas en el dictamen de la Comisión de Pleno de Organización, Funcionamiento y Régimen General de 19.10.04.

SEGUNDO: COMUNICACION, PUBLICACION Y ENTRADA EN VIGOR.

Dar traslado del acuerdo adoptado a cuantos han formulado alegaciones, con expresa indicación del régimen de recursos.

Dar traslado del acuerdo adoptado a las Administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma y, transcurrido el plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación, proceder a la publicación del acuerdo de aprobación definitiva del Reglamento y de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor al día siguiente de su publicación.

Publicar el acuerdo de aprobación definitiva y texto del Reglamento en la página web del Ayuntamiento."

A continuación se transcribe el texto íntegro del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria aprobado definitivamente:

"REGLAMENTO ORGANICO DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

ESTRUCTURA DEL REGLAMENTO

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

CAPITULO II.- DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE)

Artículo 2.- Composición y organización

Artículo 3.- Capacidad y funciones de la Comisión

CAPITULO III.- DE LA PRESENTACION Y CONTENIDO MINIMO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 4.- Presentación de sugerencias y/o reclamaciones

Artículo 5.- Contenido mínimo de las sugerencias y/o reclamaciones

CAPITULO IV.- DE LA TRAMITACION ORDINARIA DE LAS SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

Artículo 6.- Tramitación ordinaria

Artículo 7.- Tramitación ante la Comisión

CAPITULO V.- DEL FORMULARIO DE SUGERENCIAS O RECLAMACIONES Y SU TRAMITE PROCEDIMENTAL

Artículo 8.- El formulario

DISPOSICION ADICIONAL UNICA

DISPOSICION FINAL PRIMERA

DISPOSICION FINAL SEGUNDA

EXPOSICION DE MOTIVOS

El artículo 149.1.18ª de la Constitución atribuye al Estado la competencia exclusiva para establecer las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas. Esta competencia se materializó, por lo que a la Administración Local se refiere, con la promulgación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, sin perjuicio de la existencia de otras normas básicas en otros textos normativos, como ocurre con alguno de los preceptos del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.

Habida cuenta del carácter meramente declarativo que de la participación ciudadana se hace en la LRBRL, existe una clara tendencia continental a reforzar las posibilidades de participación y de incidencia de los ciudadanos en el gobierno local, para evitar o corregir, en el contexto de un mundo globalizado, el alejamiento de los ciudadanos de la vida pública.

En esta materia hay que destacar la procedencia de incrementar la participación y la implicación de los ciudadanos en la vida pública local. Y si bien es cierto que en este ámbito hay que conceder amplios márgenes a la potestad de autoorganización de las entidades locales, también lo es que la legislación básica estatal debe contener unos estándares mínimos concretos que permitan la efectividad de esa participación.

Sin perjuicio de que el objetivo último debe ser la elaboración de una nueva Ley de Bases de la Administración Local, que constituya un instrumento adecuado para afrontar los complejos retos que les presentan los albores del siglo XXI, que necesitará un tiempo razonable pero no dilatado de reflexión y discusión, los gobiernos locales requieren, de forma inaplazable, la adopción de una serie de reformas tendentes a su racionalización y modernización, que responde a necesidades ineludibles.

Con esta finalidad, nace la Ley 57/2003, de 26 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

Una novedad relevante de esta Ley en el ámbito organizativo es el establecimiento de Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE), que estará formada por miembros del Pleno, con participación de todos los grupos políticos, cuya finalidad es la defensa de los derechos de los vecinos, atribuyéndosele la supervisión de la actividad de la Administración municipal, teniendo que dar cuenta al Pleno mediante un informe anual de las quejas presentadas, y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

De esta manera, se ha elaborado un Reglamento que garantiza la defensa de los derechos de los ciudadanos, ágil y que dé pronta respuesta a éstos sobre las sugerencias o reclamaciones formuladas.

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento.

1.1.- El presente Reglamento tiene como objeto regular la composición, organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, al amparo de lo establecido en el artículo 132, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, precepto este añadido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

1.2.- 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.

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

CAPITULO II.- DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE).

Artículo 2.- Composición y organización

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos, el Ayuntamiento Pleno crea, mediante el presente reglamento, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que estará integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el mismo, de forma proporcional.

2. La determinación del número de miembros, designación, comunicación y efectiva constitución responderá a las mismas reglas que las Comisiones ordinarias del Pleno.

3. La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde a la Alcaldesa/el Alcalde, quien podrá delegarla en un Concejal.

4. Será Secretario/a de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario/a del Pleno y sus Comisiones.

Artículo 3.- Capacidad y Funciones de la Comisión.

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.
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 y resolverá la serie de quejas; por tipos y servicios, datos indicadores de gestión y cumplimiento de objetivos, cuadros de medida de indicadores, compromisos de cartas de servicios u otros sistemas de calidad, pudiendo apoyarse en un trabajo técnico previo de la Unidad Administrativa que, en su momento, se determine, a fin de que sus recomendaciones estén objetivamente fundamentadas y documentadas.
4. Todos los Organos 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.

CAPITULO III.- DE LA PRESENTACION Y CONTENIDO MINIMO DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 4.- Presentación de Sugerencias o Reclamaciones.

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar reclamaciones en queja y sugerencias 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. Para facilitar el ejercicio del derecho, existirá una hoja de reclamaciones y de sugerencias 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, informáticas a los mismos efectos.

Artículo 5.- Contenido mínimo de las sugerencias y/o reclamaciones.

1. Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo nombre y dirección, DNI o equivalente. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación.
2. Las sugerencias y/o reclamaciones en queja, no requerirán acreditar la condición de interesado, ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de este procedimiento la persona que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición general de interesado, ni dará lugar a la apertura de vía de recurso. No obstante el interesado podrá ejercer el derecho de petición, en los términos previstos en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, y demás legislación complementaria, o cualquier otra reclamación administrativa que proceda en derecho.
3. Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.

4. Quedan igualmente excluidos de este ámbito los asuntos que sean materia de un procedimiento administrativo.

CAPITULO IV.- DE LA TRAMITACION ORDINARIA DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES.

Artículo 6.- Tramitación Ordinaria

1. Se establecerá una oficina receptora que registrará la reclamación o sugerencia y entregará copia al interesado. Asimismo, registrará las reclamaciones o sugerencias depositadas en los buzones de las Oficinas

Municipales. En el plazo de diez días, contados desde la fecha de entrada en el registro de dicha oficina, la Unidad Administrativa que se designe examinará la sugerencia o reclamación y podrá requerir al interesado para que en el plazo de diez días proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca, o la admitirá a trámite. De no proceder su admisión lo comunicará al reclamante.

2. La Unidad Administrativa designada al efecto, remitirá la reclamación o sugerencia al servicio municipal correspondiente.

3. El servicio reclamado estudiará la reclamación o sugerencia emitiendo informe a la Unidad Administrativa designada, quedando obligado a dar cuenta de la solución adoptada a la persona que presentó la reclamación o sugerencia.

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

5. El 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 Unidad Administrativa designada para la tramitación de las sugerencias y/o reclamaciones archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al servicio reclamado.

Artículo 7.- Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

1. La Unidad Administrativa Responsable 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. Dicho listado se remitirá, además, desglosado por Areas para conocimiento de la Jefatura de Area 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 registro de la misma.

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 informe 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 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 al ciudadano. No obstante, también podrán realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

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

9. 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 Informe se hará público anualmente por el Ayuntamiento en la forma que se determine, debiendo existir un ejemplar, al menos, en cada uno de los Distritos.

CAPITULO V.- DEL FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES Y SU TRAMITE PROCEDIMENTAL

Artículo 8.- El formulario

1. El formulario de sugerencias y reclamaciones tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas y servicios municipales, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

2. Los requisitos y formalidades de la documentación de los formularios de sugerencias y reclamaciones serán objeto de normativa aparte. Los documentos sin formato presentados se pasarán al formato normalizado previa comunicación al interesado.

3. El formato normalizado que se confeccione, previa validación por la Comisión, deberá contener al dorso del mismo, el proceso de tramitación de la sugerencia o reclamación.

4. En cuanto al funcionamiento de las quejas y sugerencias en su trámite procedimental, la Comisión aprobará una norma complementaria, que deberá ser sometida al Ayuntamiento Pleno para su ratificación.

Disposición Adicional Unica

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 Atención al Ciudadano para constancia y posterior remisión a la Unidad Administrativa Responsable, que deberán ser siempre contestadas por correo ordinario.

Disposición Final Primera.

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, previa aprobación por el Ayuntamiento Pleno (art. 123.1.c) LRBRL).

Los formularios de referencia serán validados por la Concejalía Delegada a la que esté adscrita la Unidad Administrativa Responsable.

Disposición Final Segunda.

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 BOLETIN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LAS PALMAS.

c) El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETIN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LAS PALMAS

d) El acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicarán además en LA PAGINA WEB del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria."

TERCERO: Asimismo, y a los efectos procedimentales oportunos, se acuerda prestar conformidad al informe/propuesta de la Secretaria General del Pleno y Comisiones de Pleno respecto al desglose y archivo de la documentación que conforma las alegaciones formuladas en el trámite de información pública de los acuerdos de aprobación inicial de los Reglamentos Orgánicos de Distritos, Participación Ciudadana, Consejo Social de la Ciudad y Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, respectivamente."

ENTRADA EN VIGOR:

Cumplimentadas las comunicaciones previstas en el apartado dispositivo segundo del acuerdo de aprobación definitiva del Reglamento a las distintas Administraciones y transcurrido el plazo establecido en el art. 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.

REGIMEN DE RECURSOS:

Lo que se hace público, de conformidad con los artículos 70.2 y 122.5.d), de la LRBRL, 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 16 de diciembre de 2004.

LA SECRETARIA GENERAL DEL PLENO Y SUS COMISIONES, Ana M^a Echeandía Mota, firmado.

18.302-B

Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones**ANUNCIO****1.413****REGLAMENTO ORGANICO DEL CONSEJO SOCIAL DE LA CIUDAD DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Por la Secretaría 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 de 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 extraordinario, de fecha 9 de noviembre de 2004, se adoptó el siguiente acuerdo:

"II.- PRESIDENCIA Y CONTRATACION.

SECRETARIA GENERAL.

2.- Reglamento Orgánico del Consejo Social de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. Alegaciones formuladas a la aprobación inicial.

Vistos los antecedentes obrantes en el expediente relativo a la aprobación inicial del Reglamento Orgánico del Consejo Social de la Ciudad, fundamentalmente:

- Informes Técnicos-Jurídicos del Organo de Apoyo de la Junta de Gobierno Local y de la Asesoría Jurídica de 11.06.04.

- Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 14.06.04, de aprobación del proyecto de Reglamento.

- Dictamen de la Comisión de Pleno de Organización, Funcionamiento y Régimen General de 29.06.04, por la que se dictamina favorablemente el Proyecto de Reglamento Orgánico del Consejo Social de la Ciudad.

- Aprobación inicial del Reglamento por el Pleno en sesión de fecha 30.06.04.

- Sometimiento a información pública del acuerdo de aprobación inicial a efectos de alegaciones por plazo de 30 días (BOP núm. 81, de 7.07.04).

