



ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

FRANCISCO LÓPEZ OLIVARES, SECRETARIO GENERAL DEL PLENO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LORCA (MURCIA)

**CERTIFICO:** Que en el Acta de la Sesión ordinaria celebrada por el Excmo. Ayuntamiento Pleno el día 26 de febrero de 2018, constan, los siguientes acuerdos:

**"X.- MOTIÓN DEL CONCEJAL DELEGADO DE DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN TERRITORIAL Y CIUDADANA SOBRE APROBACIÓN INICIAL DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LORCA.**

Conocido dictamen de la Comisión de Administración Municipal conjunta con la de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente, la de Política Social y la de Cultura y Educación emitido el día 21 de los corrientes en el que consta que se da cuenta de una moción del Concejal Delegado de Descentralización y Participación Territorial y Ciudadana que dice lo siguiente:

"**VISTO** el Proyecto del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuya motivación viene recogida en la Exposición de Motivos del mismo y considerando además que el proyecto ha sido aprobado en Junta de Gobierno de fecha 9 de febrero de 2018 y que asimismo se han mantenido diversas reuniones con representantes de los grupos políticos consensuándose el texto que se transcribe en el cuerpo de la presente moción, la Concejalía de Participación Ciudadana entiende que debe confirmarse el procedimiento.

Asimismo en la moción se contiene la oportuna propuesta de acuerdos.

Y las Comisiones, por unanimidad, acordaron informar favorablemente la moción del Concejal Delegado de Descentralización y Participación Territorial y Ciudadana y proponer al Excmo. Ayuntamiento Pleno la adopción de los acuerdos contenidos en la misma."

Abierto un turno de intervenciones por el Sr. Alcalde, en primer lugar interviene D. Antonio Meca García, en nombre del Grupo Municipal Ciudadanos agradeciendo a la concejal delegada su disposición y participación, habiéndose alcanzado a través del consenso un buen documento.

Seguidamente interviene D. Diego José Mateos en nombre del Grupo Municipal Socialista y hace referencia a la moción presentada en septiembre de 2016. Pide que se ponga el órgano en funcionamiento lo más rápidamente posible y se haga una campaña de información para el debido conocimiento general.

El Sr. Alcalde manifiesta que lo importante es que se haya alcanzado finalmente un documento de consenso y que va a potenciar la participación.

A continuación el Sr. Alcalde somete a votación ordinaria a mano alzada la aprobación del dictamen.

Y el Excmo. Ayuntamiento Pleno, por unanimidad, adoptó los siguientes acuerdos:

1º.- Aprobar inicialmente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Lorca, cuyo texto es el siguiente:

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

La participación ciudadana es uno de los derechos sobre los que se asienta la idea de la democracia y, por lo tanto, un derecho ampliamente reconocido en nuestra



ayuntamientolorca

ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

legislación. La Constitución recoge en su Artículo 9.2 que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para facilitar la participación de los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Esta atribución a los poderes públicos de facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida local, viene recogida en el artículo 69 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. Al amparo de este artículo, se hace necesario articular un sistema que, convenientemente estructurado y ajustado a las peculiaridades del municipio, permita la participación de toda la ciudadanía, organizada en grupos sectoriales, asociaciones adecuadamente constituidas y a través de la participación libre e individual.

Esta vinculación entre participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno al que los ciudadanos asocian con mayor intensidad el valor de la participación y del que esperan, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

Por otra parte, el Servicio al Ciudadano es el fundamento de una Administración Municipal que hace efectivos los principios de eficiencia, confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa, que ha de inspirar la actuación de la Administración en sus relaciones con los usuarios de los servicios. Principios generales que presiden el funcionamiento de las Administraciones Públicas y que el legislador los consagra en el artículo 103.1 de nuestra Constitución y se desarrollan en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Una participación amplia, plural, equitativa y equilibrada es un mecanismo de control con el que cuenta la ciudadanía, resultando así un estímulo eficaz para impulsar la transparencia en la gestión municipal. Los intercambios entre los ciudadanos y autoridades locales permiten ajustar mejor las políticas y los servicios públicos a las preferencias de los ciudadanos, convirtiéndose así la participación en un instrumento para la resolución de los problemas que plantea el ejercicio de gobierno, facilita la toma de decisiones y favorece el consenso.

Es también un factor de racionalización y de modernización en el funcionamiento de la Administración Pública. Legislativamente la Ley 57/2003 de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, recoge este principio de participación de los ciudadanos y concretamente contempla en el **art.132 del nuevo Título X, la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.**

En este sentido, la aprobación del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Excelentísimo Ayuntamiento de Lorca, recoge en su artículo 24 la creación en este municipio de una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuya composición, ámbito competencial y régimen de funcionamiento se regularía con su propio reglamento orgánico.

Se crea así, un órgano participativo y de defensa de los derechos vecinales, siendo de utilidad fundamental para dar cuenta de las quejas presentadas por los ciudadanos y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con el fin de mejorarlos y llegar a conseguir una Administración Municipal eficiente y que trabaje con criterios de calidad.

El presente reglamento representa el compromiso adquirido por todo el personal del Ayuntamiento con los vecinos de la ciudad para prestar servicios de calidad, teniendo siempre como elemento de referencia las expectativas que tienen los vecinos respecto de los servicios ofrecidos, valorando la eficacia y la eficiencia, de modo que el acceso al procedimiento que se contempla en este Reglamento, se constituye como un derecho de los vecinos.

Lo expuesto hay que contemplarlo como una "oportunidad de mejora" y así ha de concebirse por la organización, ya que del propio procedimiento se extrae una



## ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

información valiosa sobre cómo es percibida por los vecinos la calidad de los servicios, dando lugar a que el Ayuntamiento reflexione y adapte, en su caso, los mismos a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Tal órgano, con carácter de Comisión especial permanente del Pleno, está integrada por representantes de todos los grupos políticos en forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo y se configura como un órgano de supervisión de la actividad municipal informando de las quejas, deficiencias y sugerencias que se formulen, sin que pueda servir como revisor de los actos municipales. Del mismo modo, tampoco podrá actuar sobre procedimientos abiertos o en curso ni acerca de reclamaciones de contenido económico. Para ello existen otras figuras legales, alguna con el carácter de Reglamento Orgánico Municipal.

Se trata de una figura con evidente similitud a la del Defensor del Pueblo, trasladada al ámbito local cuyas bases están reguladas a través de un único artículo -el 132 de la Ley de Bases de Régimen Local, de acuerdo con la redacción dada por la Ley 57/2003, al que le da el título de «defensa de los derechos de los vecinos». La función que se atribuye a la Comisión parece pues la propia de un Defensor Vecinal, institución con autoridad, pero no con potestad administrativa, encargada de defender los derechos vecinales, vigilando el funcionamiento de la Administración y formulando las recomendaciones de mejora oportunas.

Al objeto de no impedir el acceso de los vecinos a la Comisión, este Reglamento establece una «segunda instancia», de tal manera que las quejas de los vecinos que no hayan tenido contestación o no lo sean de forma correcta en el sistema general puedan llegar a la Comisión. De esta forma, la Comisión podrá investigar y no sólo dar satisfacción al ciudadano sino también extraer conclusiones, para la mejora del sistema ordinario y del funcionamiento administrativo.

En cuanto a la estructura y sistemática del Reglamento, ésta se desarrolla en cuatro Capítulos, el segundo de los cuales se divide en tres Secciones y dos Disposiciones Adicionales.

### ÍNDICE:

#### CAPÍTULO I "DISPOSICIONES GENERALES"

- Artículo 1. Ámbito objetivo.
- Artículo 2. Composición.
- Artículo 3. Régimen de sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Artículo 4. Funciones.
- Artículo 5. Actuaciones con ocasión de sus investigaciones.

#### CAPÍTULO II "DEL PROCEDIMIENTO" SECCIÓN PRIMERA "INICIACION"

- Artículo 6. Interesados
- Artículo 7. Definiciones.
- Artículo 8. Requisitos.
- Artículo 9. Presentación de reclamaciones y sugerencias.
- Artículo 10. Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas.
- Artículo 11. Supuestos y procedimientos de inadmisión de sugerencias y reclamaciones.

#### SECCIÓN SEGUNDA "INSTRUCCIÓN: TRAMITACION SIMPLIFICADA"

- Artículo 12. Procedimiento en la tramitación simplificada.



ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

SECCIÓN TERCERA "INSTRUCCIÓN: TRAMITACION ORDINARIA"

Artículo 13. Tramitación ante la Comisión.

CAPÍTULO III "DE LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE"

Artículo 14. Plazo de resolución.

Artículo 15. Desistimiento.

Artículo 16. Conclusión del expediente.

Artículo 17. Efectos de las decisiones adoptadas.

Artículo 18. Irrecurribilidad de la decisión.

CAPÍTULO IV "INFORME ANUAL"

Artículo 19. Informe anual.

DISPOSICION ADICIONAL

Disposición Adicional Primera

Disposición Adicional Segunda

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. **Ámbito objetivo.**

El presente Reglamento, que tiene el carácter de Orgánico, tiene por objeto regular, al amparo de lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y en su modificación dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Lorca, creada para la participación de los vecinos y la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal, organismos municipales, empresas municipales o empresas prestadoras de servicios públicos municipales y para incrementar la implicación de los vecinos en la vida pública local, así como regular el ejercicio del derecho de los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones ante la administración municipal.

Artículo 2. **Composición.**

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por nueve concejales, representantes de todos los grupos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.
2. El Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones será el Alcalde, quién podrá delegar la presidencia en un Concejal.
3. El secretario de la Comisión será el Secretario General del Pleno o el funcionario en quién delegue.

Artículo 3. **Régimen de sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.**

1. Las reuniones de las sesiones ordinarias de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se celebran una vez al trimestre, previa convocatoria al efecto realizada por el Presidente, con un mínimo de 48 horas de antelación. Estas sesiones tendrán carácter periódico.
2. Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no son públicas.
3. Las sesiones también podrán ser extraordinarias convocadas por el Presidente o a solicitud de una cuarta parte de los miembros de la Comisión. La convocatoria se efectuará con un mínimo de 48 horas de antelación. En ellas no podrán tratarse otros asuntos que los que figuren en la Orden del Día.



4. La Comisión podrá reunirse de manera extraordinaria y urgente cuando todos los nueve miembros reunidos así lo acuerden por circunstancias excepcionales que así lo aconsejen, ratificando la urgencia en el primer punto del orden del día.
5. Para la válida constitución del órgano, se requerirá la asistencia del Presidente y Secretario y la mitad, al menos, de sus miembros.
6. Las conclusiones a que llegue la Comisión revestirá la forma de Resolución no vinculante. Dichas resoluciones se adoptarán por acuerdo mayoría de votos y podrán contener advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de medidas que redunden en una mayor eficacia del servicio, las cuales se dirigirán al órgano o servicios que la Comisión considere oportunos, sin perjuicio de la función de emisión del informe anual y de cualesquiera otros extraordinarios cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, tal y como le atribuye la ley.

#### Artículo 4. Funciones.

1. Defender los derechos de los vecinos en sus relaciones con la administración municipal.
2. Supervisar la actuación de la administración municipal, proponiendo acciones de mejora e informar las quejas, que de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los vecinos le dirijan.
3. Llevar a cabo investigaciones, si se considera oportuno, sobre el funcionamiento de los servicios, así como realizar inspecciones de las distintas dependencias administrativas en el ámbito de lo dispuesto en la legislación vigente y en este Reglamento.
4. Informar a todos los Órganos de Gobierno y de la Administración Municipal que están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
5. Aprobar, de conformidad con el art. 12 las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias pertinentes, si bien nunca podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

#### Artículo 5. Actuaciones con ocasión de sus investigaciones.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y empleados públicos de la Administración Municipal advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de medidas. En todos los casos, las autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes.
2. La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones podrá proponer al departamento, organismo, Entidad municipal, Empresa Municipal o prestadora de servicios públicos municipales afectados, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas.

### CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO SECCIÓN PRIMERA INICIACION

#### Artículo 6. Interesados

1. Toda persona, natural o jurídica, con capacidad de obrar conforme a derecho, que invoque un interés legítimo y tenga su vecindad administrativa en el municipio. Excepcionalmente también podrán dirigirse a la Comisión aquellas personas que, aún no teniendo la condición de vecinos, sean usuarios de servicios públicos municipales, sin perjuicio de la fórmula de gestión del servicio de titularidad municipal.



## ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

2. Para facilitar el ejercicio de este derecho, existirá una hoja tipo de reclamación-sugerencia y se habilitarán buzones de sugerencias y reclamaciones, así como aplicaciones informáticas para la presentación de las mismas.

### Artículo 7. Definiciones.

1. Se consideran sugerencias aquellas propuestas o iniciativas formuladas por cualquier vecino, de forma individual o colectiva, para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que considere innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los vecinos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Lorca.
2. Se consideran quejas o reclamaciones las presentadas por los vecinos para poner en conocimiento un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales y tengan por objeto la corrección de las mismas, en especial, sobre la tardanza, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

También se admitirán las reclamaciones y sugerencias que se susciten respecto a los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que el Ayuntamiento haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo, que el usuario formule directamente en la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

La formulación de una reclamación o queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para interposición de éstas.

Por la propia naturaleza de la reclamación o queja contra su resolución no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

No tienen la consideración de quejas o reclamaciones, a efectos del presente reglamento, las denuncias que puedan presentar los vecinos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar legalidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes.

Las quejas o reclamaciones no tienen la naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

No se incluyen en este concepto:

- a) Las sugerencias y reclamaciones de actividades y servicios que no sean competencia de este Ayuntamiento, sin perjuicio de que se proceda de conformidad a las normas del procedimiento al efecto. Advertida la falta de competencia local y fijada la misma en cualquier otra administración, se comunicará al ciudadano la posibilidad de dirigirse, según el caso, a la Comisión de Peticiones y Defensa del Ciudadano de la Asamblea Regional de Murcia o a la Defensoría del Pueblo de España.
- b) Las peticiones que en el marco de las distintas opciones políticas puedan ejercer los ciudadanos, pretendan reformar el sistema de funcionamiento o gestión de los servicios públicos de contenido distinto al establecido.



ayuntamientolorca

ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

- c) Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo particular, siempre que exista otro cauce o procedimiento administrativo formal para su tramitación.
- d) Los recursos administrativos.
- e) Las solicitudes de comunicación constitutivas del derecho de petición, contemplando en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.
- f) Las formuladas de forma anónima o que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
- g) Las solicitudes de información.
- h) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
- i) Cualquier otra que por su finalidad no tenga por objeto proponer mejoras de los servicios municipales.
- j) Las cuestiones que tengan un contenido económico.
- k) Las cuestiones pendientes de resolución judicial o tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución en tanto no recaiga resolución expresa o presunta, o tenga por objeto la revisión de un acto municipal. Así como aquellas otras cuestiones que tengan la consideración de cosa juzgada.

**Artículo 8. Presentación y requisitos de reclamaciones y sugerencias.**

1. Los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Lorca sobre el funcionamiento de sus servicios públicos o de las entidades dependientes de él a través de los siguientes medios:
  - a) Medio presencial: a través de la oficina de registro e información del Ayuntamiento de Lorca y de las oficinas de descentralización existentes en el municipio. Las sugerencias o reclamaciones deben contener como mínimo: nombre, apellidos, domicilio, DNI o equivalente, fecha y firma. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación, con expresión razonada de los argumentos que la sustentan y de la documentación que estimen pertinente.
  - b) Medio no presencial:
    - Medio postal dirigido al titular del área de Gobierno de Participación Ciudadana. Las sugerencias o reclamaciones deben contener como mínimo: nombre, apellidos, domicilio, DNI o equivalente, fecha y firma. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación, con expresión razonada de los argumentos que la sustentan y de la documentación que estimen pertinente.
    - Medio telemático a través de la sede electrónica del Ayuntamiento. La solicitud deberá dirigirse a la Concejalía de Participación Ciudadana y tendrá que incluir el siguiente contenido: la identidad de la persona solicitante (nombre, apellidos y DNI o equivalente), objeto de la sugerencia o reclamación y dirección de contacto, preferentemente electrónica a efectos de notificación.
2. Las sugerencias o reclamaciones que se hagan a través de cualquier medio, previo requerimiento de subsanación, sin facilitar los expresados datos no generan el derecho del interesado a obtener respuesta.

**Artículo 9. Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas.**



ayuntamientotorca

ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

1. La resolución de la Comisión no 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.
2. En este sentido, 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. De igual manera, tampoco suspenderá la ejecución de la resolución o el acto afectado por la queja.
3. Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.
4. La presentación de una queja o reclamación de un asunto, no otorgará la condición de interesado en el procedimiento administrativo que se sustancie.

**Artículo 10. Supuestos y procedimientos de inadmisión de sugerencias y reclamaciones.**

1. No se admitirá a trámite:
  - a) Las recibidas por vías distintas a las indicadas en este reglamento.
  - b) Las que no se ajusten a los modelos establecidos, con posterioridad a los requerimientos que se hayan llevado a cabo al efecto.
  - c) Las quejas o sugerencias anónimas.
  - d) En las que se advierta manifiestamente mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar a la administración.
  - e) Las que excedan de la competencia municipal.
  - f) Las que versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los juzgados y tribunales de justicia o aquellas que supongan una reapertura de una cuestión objeto de sentencia judicial firme.
  - g) Cuando se formulen sugerencias o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya han sido resueltas.
  - h) Aquellas otras cuya tramitación pudiera perjudicar el legítimo derecho de un tercero.
2. De no proceder su admisión, se le comunicará al reclamante mediante escrito razonado, informándolo de las vías más oportunas para realizar su sugerencia o reclamación.
3. Se remitirán a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones las resoluciones o acuerdos de inadmisión adoptados y sobre las causas de los mismos.

**SECCIÓN SEGUNDA  
INSTRUCCIÓN  
TRAMITACION SIMPLIFICADA**

**Artículo 11. Procedimiento en la tramitación simplificada.**

1. Las sugerencias y reclamaciones presentadas conforme a lo establecido en el artículo 8 del presente Reglamento, se remitirán al responsable del Área de gobierno de Participación Ciudadana.  
En este Área de gobierno, existirá una oficina administrativa encargada de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones, donde se llevará un Registro de Sugerencias y Reclamaciones, registrándose todas las que reciban de las distintas oficinas de recepción así como las depositadas a través del medio presencial, página web municipal, medio postal y sede electrónica del Ayuntamiento.
2. En el plazo de cinco días, contados desde la fecha de entrada de las sugerencias y reclamaciones en el registro de la oficina administrativa dependiente del Área de gobierno de Participación Ciudadana, serán examinadas por la misma, acordando lo siguiente:





ayuntamientotorca

ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

- Admitir a trámite la sugerencia o reclamación por reunir las condiciones establecidas, o conceder un plazo de diez días para que se proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca la reclamación o sugerencia.
  - Inadmitir la sugerencia o reclamación, debiendo comunicar al reclamante los motivos en que se fundamenta la inadmisión.
3. Admitida a trámite la sugerencia o reclamación, una copia de la misma se enviará al servicio municipal correspondiente por razón de la materia, donde se estudiará la reclamación o sugerencia emitiendo informe al respecto en el plazo de diez días, remitiéndolo al responsable del Área de gobierno de Participación Ciudadana.
  4. El responsable del Área de Participación Ciudadana deberá comunicar el informe a la persona que presentó la reclamación o sugerencia, en el plazo máximo de treinta días.
  5. Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal tendrán carácter reservado y copia de la misma se remitirán directamente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión. En estos casos, la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico de la persona contra quien se formula la reclamación y siempre que no sea él la persona aludida.
  6. El Área de Participación Ciudadana remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones un listado trimestral de las reclamaciones y sugerencias habidas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada o propuesta de éste si la hubiere.

**SECCIÓN TERCERA  
TRAMITACION ORDINARIA**

**Artículo 12. Tramitación ante la Comisión.**

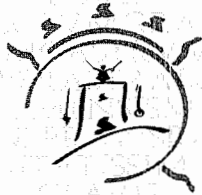
1. Con independencia del procedimiento establecido en la tramitación simplificada, el vecino que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de treinta días contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
2. 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.
3. La Comisión, de oficio, podrá requerir información complementaria y conocer de las que no se hayan resuelto satisfactoriamente.
4. La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.
5. Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de resolución 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.

**CAPÍTULO III  
DE LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE**

**Artículo 13. Plazo de resolución.**

Para resolver sobre las sugerencias o reclamaciones se establece el plazo de tres meses desde la entrada de la misma en la administración municipal.

**Artículo 14. Desistimiento**



ayuntamientolorca

## ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida al responsable del Área de Participación Ciudadana, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto el funcionario responsable de la oficina archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al servicio competente por razón de la materia. No obstante, el Ayuntamiento podrá continuar de oficio las reclamaciones que considere pertinentes por tratarse de interés público.

### Artículo 15. Conclusión del expediente.

Se entenderá resuelta la sugerencia o reclamación:

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

### Artículo 16. Efectos de las decisiones adoptadas.

1. La aceptación de sugerencias o reclamaciones que se hayan podido formular o la no estimación o aceptación de las mismas no genera ningún derecho para los interesados que las hubieran presentado y la decisión que sobre el particular se hubiera adoptado no podrá ser objeto de recurso.
2. Si el área municipal competente hubiese podido aceptar parcial o totalmente alguna sugerencia o reclamación, está obligado a propiciar las medidas que le corresponda adoptar en el ámbito de su competencia.
3. La decisión que se pueda haber adoptado sobre las sugerencias o reclamaciones presentadas, se hubiera estimado o desestimado, no impide que, en otros momentos posteriores, la administración pueda volver a considerar su decisión o las propias medidas propuestas en función de criterios políticos, técnicos, económicos o de eficiencia.

### Artículo 17. Irrecurribilidad de la decisión.

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

## CAPÍTULO IV INFORME ANUAL

### Artículo 18. Informe anual.

1. La Comisión en su informe anual dará cuenta al Pleno 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 exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen. Los informes podrán contener votos particulares elaborados por alguno de sus miembros, que se anexionarán al informe anual o extraordinario.
2. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.
3. Un resumen del informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su postura. El informe se hará público en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Lorca.



ACTAS Y ASUNTOS GENERALES

**DISPOSICION ADICIONAL**

**Primera.** Las dudas que suscite la interpretación y aplicación de este Reglamento serán resueltas por la Comisión, previo informe del responsable del Área de Participación Ciudadana, sin perjuicio de los asesoramientos jurídicos pertinentes y siempre de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

**Segunda.** En lo no previsto en este Reglamento se estará a lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

Del mismo modo, se atenderá a lo dispuesto en los Reglamentos Orgánicos de Gobierno y Administración y de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Lorca.

2º.- Conforme a lo establecido en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, exponer al público el Reglamento Orgánico aprobado inicialmente, abriéndose información pública y audiencia a los interesados por plazo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias, mediante Edicto a insertar en el Boletín Oficial de la Región de Murcia. Para el caso de que durante el periodo de información pública no se presentaran reclamaciones o sugerencias, al Reglamento Orgánico se entenderá definitivamente aprobado sin necesidad de nuevo acuerdo plenario.

3º.- Conforme al artículo 70 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, El Reglamento Orgánico aprobado entrará en vigor cuando se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2º de la Ley referenciada.

4º.- Dar traslado de tales Acuerdos a la Dirección de la Oficina de Gobierno Local, Asesoría Jurídica, Concejalía de Participación Ciudadana y Concejalía de Sociedad de la Información, a los efectos oportunos."

Y para que conste y surta efectos donde proceda, se expide la presente, que de orden y con el Visto Bueno del Sr. Alcalde, con la reserva a que hace referencia el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, firmo y sello en Lorca a Veintidós de Marzo de Dos Mil Dieciocho.

Vº. Bº.  
EL ALCALDE

Fdo.: Francisco José García García.  
P.D. (D.A. 23-07-2015)