

COMISION DE SUXESTIONS E RECLAMACIONS

Núm. 021 – Martes, 27 de Enero de 2015 B.O.P de Lugo

Capítulo cuarto.- Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións

Artigo 131. Composición e funcións.

1. Para a defensa dos dereitos dos veciños e veciñas, o Concello Pleno crea a Comisión especial de Suxestións e Reclamacións que se constitúe como órgano municipal de supervisión da actuación e funcionamento da Administración municipal, dos seus organismos públicos e entidades dependentes.

Estará integrada por representantes de todos os grupos políticos presentes nel, de forma proporcional ao número de membros.

2. A determinación do número de membros, designación, comunicación e efectiva constitución responderá ás mesmas regras que as comisións ordinarias do Pleno reguladas neste Regulamento.

3. É misión da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións defender os dereitos dos veciños e veciñas nas súas relacións coa Administración municipal, cos seus organismos públicos e entidades dependentes e supervisar a actuación destas, considerando as queixas como unha oportunidade de mellora.

4. A Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións ten encomendadas as seguintes funcións que realizará co apoio técnico e administrativo do Departamento de Suxestións e Reclamacións da Oficina de Atención Cidadá, que se encargará da coordinación, tramitación, avaliación e seguimento das reclamacións, suxestións e felicitacións formuladas pola cidadanía:

a) Coñecer da tramitación das reclamacións ou suxestións sobre o funcionamento dos servizos municipais, así como dos informes emitidos e medidas correctoras propostas polos servizos afectados a fin de emitir o ditame que corresponda en cada caso, que será comunicado ás persoas interesadas.

b) Recabar información sobre as reclamacións ou suxestións presentadas a fin de verificar o seu alcance e transcendencia reais.

c) Emitir recomendacións, advertencias e recordatorios sobre a adopción das accións correctoras precisas para lograr un maior grao de satisfacción no funcionamento dos servizos municipais.

d) Recibir as iniciativas ou suxestións formuladas pola cidadanía que supoñan unha mellora na calidade dos servizos e un incremento da súa eficiencia e eficacia ou que redunden na redución de cargas administrativas para a cidadanía, podendo formular recomendacións xerais para a mellora dos servizos públicos e a atención á cidadanía.

e) Presentar ao Pleno da Corporación, no primeiro semestre de cada ano, un informe anual das reclamacións, suxestións e felicitacións presentadas no exercicio anterior,

no que se incluírán as suxestións ou reclamacións non admitidas pola administración municipal brevemente motivadas.

Tamén se incluírán os informes aos que se refire o parágrafo f) do presente artigo, os retrasos na emisión dos informes dos servizos municipais ou as deficiencias observadas no funcionamento destes.

Este informe será defendido polo Presidente ou Presidenta da Comisión ante o Pleno, podendo intervir os grupos municipais para manifestar a súa posición.

f) Tamén poderá realizar informes extraordinarios cando a gravidade ou a urxencia dos feitos así o aconsellen.

5. Todos os órganos de goberno e da Administración municipal están obrigados a colaborar coa Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, mediante a remisión dos informes que se lles soliciten e as comparecencias que a mesma comisión requira.

Tamén deberán ter en conta as recomendacións, recordatorios e/ou suxestións que a comisión formule.

A persistente actitude de falta de colaboración por parte dalgún servizo ou persoa da administración municipal, poderá dar lugar á que se esixan responsabilidades.

6. A Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións exercerá as súas funcións con obxectividade e independencia de criterio respecto aos órganos superiores do Goberno Local e dos órganos directivos da Administración municipal, estando suxeita nas súas atribucións a instrucións ao mandato do Pleno.

Artigo 132. Presentación de suxestións e reclamacións.

1. Todos os cidadáns e cidadás, sexan persoas físicas ou xurídicas e con independencia da súa nacionalidade, teñen dereito a presentar reclamacións sobre o funcionamento dos servizos municipais e suxestións para a mellora do servizo, simplificación de trámites administrativos e redución das cargas administrativas.

Tamén poderán presentar felicitacións ou parabéns dirixidas a persoas ou servizos da administración municipal pola súa xestión eficaz e eficiente.

2. Poderán ser presentadas telemáticamente a través dos medios que a administración municipal habilite para os efectos, de xeito presencial, na Oficina de Atención Cidadá; ou por escrito a través de calquera dos medios establecidos no art. 38 da Lei 30/92, do 26 de novembro.

3. As reclamacións que se formulen deberán conter os requisitos establecidos legalmente e, como mínimo, os seguintes datos: nome e apelidos, número de documento de identificación, enderezo e/ou correo electrónico para os efectos de notificación e obxecto da reclamación ou suxestión que se formule.

4. Non terán consideración de recurso administrativo nin a súa presentación interromperá o cómputo de prazos nin a tramitación dos expedientes dministrativos. Non se acollerán a este trámite as formuladas ao amparo do dereito de petición, reguladas pola Lei orgánica 4/2001 do 12 de novembro.

5. Quedarán excluídas deste procedemento específico aquelas que versen sobre cuestións pendentes de resolución xudicial ou administrativa, as que carezan de fundamento ou dos datos esenciais para poder ser tramitadas como tales.
6. Serán obxecto de estudo aquelas que afecten a decisións de carácter político do goberno municipal.

Artigo 133. Procedemento.

1. As reclamacións ou suxestións recibidas telemáticamente, serán remitidas desde o servizo do 010 á Oficina de Atención á Cidadanía, que funcionará como oficina receptora. Esta asentará a reclamación ou suxestión no Libro Rexistro de Reclamacións e Suxestións, que poderá ser en soporte informático, e iniciará as accións administrativas que correspondan.
2. As reclamacións ou suxestións recibidas no Rexistro Xeral serán igualmente remitidas á Oficina de Atención á Cidadanía para o seu asentamento no Libro Rexistro de Reclamacións e suxestións e inicio da tramitación.
3. As reclamacións ou suxestións que se formulen directa e verbalmente ante a Oficina de Atención Cidadá, serán recollidas en comparecencia e asinadas polo empregado/a público da Oficina ademais de pola persoa interesada, asentaranse no Rexistro Xeral e terán o mesmo trámite que as presentadas directamente neste. A persoa interesada poderá obter no mesmo momento unha copia da comparecencia realizada.
4. Recibida a reclamación ou suxestión a oficina tramitadora poderá requirir á persoa interesada para que no prazo de dez días subsane os defectos ou omisións dos que aquela adoeza ou á aclaración ou concreción dos seus distintos aspectos. De non proceder a súa admisión a trámite, comunicaráselle á persoa interesada coas motivacións que procedan, dando conta á Comisión na primeira reunión que celebre.
5. Admitida a trámite a reclamación ou suxestión, por parte do Departamento de Suxestións e Reclamacións da Oficina de Atención Cidadá, comunicárase a instrución do procedemento á persoa interesada e darase traslado á Alcaldía e á Concellería que corresponda. Igualmente procederá a solicitar ao servizo afectado o informe oportuno.
6. O servizo deberá emitir o preceptivo informe no prazo máximo de quince días que, no caso de Reclamación ou queixa deberá versar sobre os feitos ou actuacións obxecto de reclamación, con incidencia específica nas súas causas e efectos, así como na formulación de proposta das medidas correctoras que procedan e os prazos para implementalas.
7. Os informes sobre as suxestións presentadas deberán referirse á procedencia, implicacións técnicas ou económicas e viabilidade para implementalas.
8. No caso de que o informe non sexa emitido no prazo indicado, o/a Xefe/a de servizo ou, no seu caso o seu responsable, será requerido para a súa comparecencia

ante a Comisión especial de Reclamacións e Suxestións, a fin de que o emita verbalmente, ademais de xustificar o motivo do incumprimento do prazo.

9. Os parabéns e felicitacións que a cidadanía formule aos servizos ou persoal municipal polo grao de satisfacción obtido nas súas xestións ou na prestación do servizo serán comunicados á Alcaldía, á Concellería e ao propio Servizo; darase conta delas na sesión correspondente da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións e serán incluídas no informe anual da comisión ao Pleno da Corporación.

10. Recibido o informe do servizo, ou no caso previsto no art. 134.4 o ditame da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, o técnico ou técnica adscrito ao Departamento de Suxestións e Reclamacións, formulará unha proposta de resolución e incluírá o expediente na Orde do día da seguinte Comisión de Suxestións e Reclamacións. As reclamacións deberán ser contestadas nun prazo non superior a tres meses.

11. A persoa reclamante poderá desistir en calquera momento da súa petición, mediante comunicación escrita remitida ao Departamento de Suxestións e Queixas por calquera dos medios admitidos para a súa presentación. En calquera caso, deberá quedar suficientemente acreditada a desistencia.

Nestes supostos, a unidade tramitadora arquivará o expediente e darálles conta á Comisión de Suxestións e Reclamacións e ao servizo ou unidade administrativa afectados pola reclamación.

Artigo 134. Tramitación ante a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións.

1. Á vista da documentación achegada para cada queixa ou suxestión, xunto cos informes e proposta do Departamento de Suxestións e Reclamacións, a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, poderá emitir ditame en forma de recomendación que transmitirá á Alcaldía e ás Concellerías afectadas, así como aos servizos que correspondan. Este ditame seralle comunicado á persoa reclamante.

2. O Departamento de Suxestións e Reclamacións remitiralle mensualmente á Xunta de Goberno Local, aos meros efectos informativos, un resumo das reclamacións e suxestións habidas durante o período, coa indicación do servizo ou unidade afectados, trámites realizados e medidas correctoras adoptadas ou propostas polos servizos. Irá detallado por áreas de goberno, para o coñecemento dos/das concelleiros/as da área competente.

3. A Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, de oficio, poderá requirir información complementaria sobre as suxestións e reclamacións e coñecer das que non se resolvesen satisfactoriamente.

4. A comisión, por acordo maioritario, poderá requirir a presenza dos Xefes/as do servizo ou responsables da unidade afectados pola suxestión ou reclamación, que estarán obrigados a comparecer nos termos previstos no art. 133.8, proseguindo o expediente a tramitación que corresponda.

5. As conclusións ás que chegue a comisión revestirán a forma de informe ou ditame non vinculante e serán notificadas ao servizo afectado, á Concellería da que dependa e, no seu caso, á persoa ou persoas reclamantes.

6. A Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións no seu informe anual, recollerá o número e tipoloxía das suxestións, reclamacións e felicitacións presentadas, con inclusión das non admitidas pola administración municipal brevemente motivadas.

Tamén incluírá os informes extraordinarios aos que se refire o artigo 131.4 f), os retrasos na emisión dos informes dos servizos municipais ou as deficiencias observadas no funcionamento destes.

Deste informe anual, no cal nunca constarán os datos persoais dos ou das reclamantes, daráselle conta ao Pleno segundo o disposto neste Regulamento, e elaborárase un resumo que se publicará segundo o procedemento que legal ou regulamentariamente se estableza.