



AYUNTAMIENTO DE
MOTRIL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

TITULO SEGUNDO: DE LA DEFENSA DE LOS DERECHO. LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

ARTÍCULO 29.- Definición y objetivos

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Motril es un órgano colegiado que se crea para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración Municipal, supervisando su actividad conforme a lo previsto en la Constitución y las Leyes.
2. Todos los órganos del Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

ARTÍCULO 30.- Composición.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, estará integrada por los siguientes miembros:

- a) Presidente: Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento, o Concejal/a en quien delegue.
- b) Vicepresidente: designado por el Presidente, de entre los miembros de los Grupos de la oposición Municipal.
- c) Vocales: 6 vocales, miembros de la Corporación, que serán designados por el Pleno Municipal, en la proporción que presenten los distintos grupos municipales, que en todo caso contarán al menos con un vocal, y a propuesta de sus respectivos portavoces.
- d) Secretario: El Secretario/a General del Excmo. Ayuntamiento o funcionario municipal en quien delegue (con voz y sin voto).

ARTÍCULO 31.- Funciones:

1. Estudio, dictamen, análisis y/o evaluación de cualquier sugerencia o reclamación, debidamente fundamentada, que verse acerca de un asunto de competencia municipal y se haga llegar al Ayuntamiento para conocimiento y análisis por esta Comisión.



AYUNTAMIENTO DE
MOTRIL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Elaboración de un informe anual, del que se dará cuenta al Pleno, en el que se harán constar el número y clase de las sugerencias y reclamaciones presentadas, las aceptadas y rechazadas, las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, y las recomendaciones que al respecto procedan. La exposición se realizará por el Presidente/a de la Comisión, pudiendo intervenir todos los Grupos Políticos para fijar su posición.
2. Quedan fuera del ámbito competencial de la Comisión las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos ajenos al ámbito de competencias del municipio así como los litigios entre particulares.

ARTICULO 32.- Unidad Técnica y Administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1. El Área de Participación Ciudadana apoyará técnica y administrativamente a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones; y realizará las siguientes funciones:
 - a) Creación de un modelo de solicitud normalizado.
 - b) Asumir el sistema de registro de sugerencias y reclamaciones.
 - c) Instruir y culminar el proceso a través del cual se recopilen los informes de las unidades técnicas correspondientes para satisfacer la sugerencia o reclamación
 - d) presentada. El plazo máximo de resolución de una sugerencia o reclamación será de tres meses.
 - e) Comunicar, por orden del presidente del CSYR con todos y cada uno de los órganos de gobierno y de la administración municipal, durante la tramitación de los asuntos de la competencia de la comisión, así como ser el soporte administrativo de dicha tramitación.
 - f) Elaborar los informes y estudios particulares o generales que le encomiende la CSYR. A dichos fines y cuando la dificultad técnica así lo requiera, siempre con la conformidad de la Comisión, podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.



AYUNTAMIENTO DE
MOTRIL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO 33.- Definiciones:

1. Se entiende por sugerencias aquellas propuestas o iniciativas formuladas por los interesados y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento o de las entidades dependientes de él, ya sea en el ámbito organizativo o en el funcional.
2. Se entiende por reclamaciones aquellas informaciones facilitadas por los interesados para poner en conocimiento del Ayuntamiento un funcionamiento inadecuado y deficitario de cualquiera de los servicios municipales.
3. En ningún caso tendrán consideración de sugerencias o reclamaciones a los efectos de este Reglamento:
 - a) Las sugerencias o reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean competencia municipal.
 - b) Las peticiones que, en el marco de las distintas opciones políticas que puedan ejercer los ciudadanos, pretendan reformas en el sistema de funcionamiento o gestión de servicios públicos de contenido distinto al establecido.
 - c) Las solicitudes en las que el interesado pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.
 - d) Los recursos administrativos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.
 - e) Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de Noviembre.
 - f) Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
 - g) Las incidencias, partes, informes, actas, etc. efectuadas por los propios servicios municipales.
 - h) Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.
 - i) Las solicitudes de información.
 - j) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
 - k) Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.



AYUNTAMIENTO DE
MOTRIL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO 34. -Tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones

1. Podrá dirigirse a la Comisión, formulando reclamaciones y/o sugerencias, toda persona natural o jurídica, con capacidad de obrar conforme a Derecho, que invoque un interés legítimo.
2. Las personas naturales y jurídicas anteriormente mencionadas podrán presentar sus sugerencias y/o reclamaciones en cualquiera de las oficinas de atención integral al ciudadano, así como en cualquiera de los Registros abiertos al público del Ayuntamiento de Motril, en donde se les facilitará el impreso correspondiente, que igualmente se pondrá a disposición de los/las ciudadanos/as en la página web oficial de la Corporación. También podrán presentarse a través de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos que se habiliten al efecto.
3. Las sugerencias y reclamaciones deberán contener, como mínimo, los datos identificativos de la persona que la presente, con expresa mención de un domicilio a efectos de ulteriores notificaciones, así como una suficiente motivación, debiendo ser presentadas en el plazo máximo de un año contado a partir desde el momento en que se tuviese conocimiento de los hechos objeto de la misma. Podrán acompañarse cuantos documentos y medios de prueba se estimen pertinentes.
4. Las sugerencias y reclamaciones eran declaradas inadmisibles, en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando no se aprecie la existencia de un interés legítimo.
 - a) Cuando se trate de reclamaciones anónimas.
 - b) Cuando se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, que puedan generar perturbaciones o paralización de la actividad administrativa.
 - c) Cuando se puedan irrogar, con ocasión de su tramitación, perjuicios para los legítimos derechos de terceras personas.
 - d) Cuando carezcan manifiestamente de fundamentación.
 - e) Cuando se trate de materias ajenas al ámbito competencial municipal, que versen sobre el control político a los órganos municipales, que hagan relación a litigios entre particulares o conste la existencia de procedimiento judicial en curso.



AYUNTAMIENTO DE
MOTRIL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5. Toda Sugerencia o Reclamación admitida a trámite motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como aquellos documentos que se generen con ocasión de su tramitación, debiendo articularse un procedimiento que garantice su rápida contestación o conocimiento por parte de los servicios afectados, cuya duración nunca podrá exceder de tres meses.
6. En cualquier momento de la tramitación, podrá requerirse al interesado/a la aportación de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance. La no aportación de los mismos no impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin perjuicio de su posible incidencia en la resolución que finalmente se adopte.

ARTÍCULO 35.- Decisiones de la Comisión

La Comisión adoptará las decisiones que procedan en relación con los expedientes tramitados, formulando las recomendaciones que estime pertinentes sin que, en ningún caso, puedan suponer la anulación de actos, resoluciones o acuerdos.

ARTÍCULO 36.- Funcionamiento de la Comisión

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará 2 sesiones ordinarias al año, en los días y horas que establezca el/la Presidente/a, quien podrá convocar asimismo sesiones extraordinarias y extraordinarias urgentes.
Las sesiones extraordinarias y urgentes podrán ser solicitadas por, al menos, la cuarta parte de los miembros de la Comisión y en ellas no podrán tratarse otros asuntos que los que figuren en el Orden del Día que propongan los solicitantes.
2. La convocatoria se realizará con una antelación mínima de dos días hábiles, salvo en el caso de las sesiones extraordinarias y urgentes en cuyo caso únicamente deberá respetarse el mínimo plazo necesario para convocar a los miembros de la Comisión.
3. La válida celebración de las sesiones requiere la presencia de la mayoría absoluta de los componentes de la Comisión, ya sean titulares o suplentes, en primera convocatoria y un mínimo de tres miembros en segunda convocatoria, una hora más tarde. Como norma



AYUNTAMIENTO DE
MOTRIL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

general, las sesiones no serán públicas, sin perjuicio de la posibilidad de que comparezcan ante la misma autoridades, funcionarios o empleados públicos relacionados con la reclamación o sugerencia, para que informen al respecto.

4. El/la Presidente/a dirige y ordena, a su prudente arbitrio, las exposiciones y debates de la Comisión.
5. Las propuestas de acuerdo se aprobarán siempre por mayoría simple de los miembros presentes, decidiendo los empates el voto de calidad del Presidente/a.
6. De cada sesión el/la Secretario/a extenderá acta en la que constará:
 - a) Fecha y hora de comienzo y finalización de la sesión.
 - b) Carácter ordinario, extraordinario o urgente de la sesión y si se celebra en primera o segunda convocatoria.
 - c) Identidad de los miembros de la comisión asistentes y ausentes.
 - d) Identidad de las personas que comparezcan ante la Comisión.
 - e) Asuntos que se dictaminen.
 - f) Opiniones sintetizadas de los miembros de la Corporación que hubiesen intervenido en las deliberaciones e incidencias de éstas.
 - g) El resultado de las votaciones.
 - h) Parte dispositiva de los acuerdos tomados.
7. En caso de no celebrarse sesión por cualquier motivo, el/la Secretario/a suplirá el acta con una diligencia autorizada con su firma en la que consignará la causa y nombre de los concurrentes y de los que hubieran excusado su asistencia.
8. Los acuerdos que se adopten revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán una propuesta concreta y medidas a adoptar, remitiéndose al órgano municipal competente.

ARTÍCULO 37.- Régimen supletorio

En lo no previsto en este Capítulo se estará a lo dispuesto en la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local y la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento



AYUNTAMIENTO DE
MOTRIL

REGLAMENTO ORGÁNICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Administrativo Común. Del mismo modo, se atenderá a lo dispuesto en los Reglamentos de Organización y Funcionamiento y de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Motril.