

REGLAMENT ORGÀNIC DE FUNCIONAMENT DE LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE TORRENT.

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'article 121 del nou Títol X (Règim d'Organització dels Municipis de Gran Població), de la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del Règim Local recull el seu àmbit d'aplicació assenyalant en la lletra d) de l'apartat 1 del precitat article, que serà aplicable "als Municipis la població dels quals supere els 75.000 habitants, que presenten circumstàncies econòmiques, socials, històriques o culturals especials" i preveu que siguin les Assemblees Legislatives corresponents, a iniciativa dels respectius Ajuntaments, els qui decidisquen si correspon l'aplicació del Règim establert en el Títol X de la LRBRL.

L'Ajuntament de Torrent, en virtut d'acord plenari de data 2 d'abril de 2009, va impulsar l'aplicació del règim organitzatiu regulat en el Títol X de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, l'Ajuntament de Torrent, incorporat a aquesta per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local.

Culminada amb èxit la inclusió del municipi de Torrent en l'àmbit d'aplicació del Règim d'Organització dels Municipis de Gran Població mitjançant la promulgació de la Llei 4/2010, de 14 de maig, de la Generalitat, d'aplicació al Municipi de Torrent del Règim d'Organització dels Municipis de Gran Població, publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana núm. 6.271, de 20 de maig, l'aplicació plena del nou règim requereix completar les disposicions legals mitjançant l'aprovació pel Ple de les normes orgàniques corresponents que, en exercici de la potestat d'autoorganització del municipi, configuren el model d'organització que es considera més adequat per a l'Ajuntament de Torrent.

Així, l'article 20 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, en el seu apartat 1, d), disposa que la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions existeix en els municipis assenyalats en el Títol X

I l'article 123.1.c) de la reiterada Llei atribueix al Ple la competència per a l'aprovació i modificació dels Reglaments de naturalesa orgànica, assenyalant les disposicions que tindran en tot cas aquesta naturalesa, entre les quals es troba la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

Finalment, en sessió ordinària de data 2 de juliol de 2020, i per unanimitat, l'Ajuntament de Torrent va acordar instar la constitució de la citada Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions.

A l'article 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, determina les funcions d'aquesta Comissió en dir que s'encarregarà “de la defensa dels drets dels ciutadans”, així com de “supervisar l'activitat de l'Administració Municipal”, donant compte al Ple en una Memòria Anual, podent així mateix realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets l'aconsellen.

La Llei la defineix com una Comissió Especial del Ple, integrada per representants de tots els grups, en forma proporcional, la Presidència de la qual correspon a l'Alcalde, qui podrà delegar la mateixa. La Secretaria correspon al Secretari General del Ple.

S'afavoreixen així les condicions i mecanismes per a un exercici efectiu d'un control eficaç de l'Administració Municipal al servei del ciutadà, a fi d'impulsar els drets de participació dels veïns de Torrent en relació amb la cerca de l'eficàcia en la gestió dels recursos públics. La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions es configura així com un òrgan de supervisió de l'activitat municipal sense ser revisor dels actes municipals, que no podrà actuar sobre procediments oberts o en curs ni sobre reclamacions de responsabilitat patrimonial de l'administració ni de contingut econòmic, sent la seua funció el detectar les deficiències de funcionament i oportunitats de millora i investigació, donant satisfacció al ciutadà i extraient conclusions per a la millora del sistema ordinari i del funcionament administratiu.

TÍTOL PRELIMINAR

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Definició i objectius.

1. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions de l'Ajuntament de Torrent és un òrgan col·legiat que es crea per a la defensa de la ciutadania davant l'Administració municipal i que ha de conèixer les reclamacions presentades en relació amb la tramitació dels expedients en els quals tinguen la condició de persona interessada, així com dels suggeriments que formulen per al millor funcionament dels serveis municipals.

2. La citada comissió es crea amb els objectius següents, que han d'actuar com a principis inspiradors de la seua actuació:

- a) Supervisar l'activitat de l'Administració municipal.
- b) Rebre i canalitzar els suggeriments i els reclamacions veïnals.
- c) Estudiar les iniciatives i alternatives proposades per la ciutadania.
- d) Detectar les possibles deficiències que presenta l'Administració Municipal i formular propostes per a la correcció adequada en l'àmbit de la defensa dels drets dels veïns.
- e) Satisfereix les necessitats de la ciutadania de Torrent i aconseguir la màxima eficàcia en la gestió dels recursos públics.

TÍTOL I

COMPOSICIÓ I COMPETÈNCIES DE LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS.

Article 2. Composició.

1. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions està integrada per regidors i regidores pertanyents a tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament de manera proporcional al nombre de membres que tinguen.

2. L'adscripció concreta dels regidors que hagen de formar part de la Comissió s'ha de fer mitjançant escrit del portaveu de cada grup dirigit al president del Ple, que ha de donar compte a aquest. Els grups polítics poden designar suplents dels vocals titulars en els comissions, bé amb caràcter permanent, bé per a una convocatòria concreta, mitjançant comunicació dels portaveus respectius. El vocal suplent té tots els drets del titular, inclòs el de votació, quan aquest no assistisca a la comissió i ho faça aquell en el seu lloc. Cada suplent pot substituir un sol titular.

3. Tots els membres ho són per raó del seu càrrec, perdent aquesta condició en cessar com a regidors o abandonar el grup al qual pertanyen.

4 La Presidència de la comissió correspon a l'Alcaldia, qui podrà delegar en un/a regidor/a.

5. Podrà existir una Vicepresidència, que serà triada d'entre els membres per la comissió mateixa i nomenat per la Presidència del Ple.

6. El secretari o secretària de la Comissió és el secretari general del Ple o el funcionari en qui delegue.

7. La Comissió es renovarà íntegrament en cada nou mandat de la Corporació, destituint els membres del mandat anterior amb efectes del dia de la constitució de la nova Comissió tres la celebració de les eleccions locals i el nomenament de l'Alcaldia.

Article 3. Competències.

1. Tots els òrgans del govern i de l'Administració Municipal estan obligats a col·laborar amb la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions. Aquesta Comissió, en l'exercici de les seues funcions, aprova i difon les recomanacions o suggeriments pertinents, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius. Així mateix, la Comissió ha d'efectuar el seguiment del tractament donat als suggeriments i reclamacions, la rapidesa en la contestació al ciutadà, la qualitat de les respostes i l'anàlisi dels causes que els podien haver ocasionat.

2. Per al desenvolupament de les seues funcions la Comissió tindrà la potestat, a través de la seua Presidència, d'ordenar les investigacions pertinents sobre el funcionament dels Serveis, inspeccionar a la diferents unitats administratives, així com requerir la compareixença de qualsevol persona pertanyent al col·lectiu de l'Administració municipal que poguera donar informació relacionada amb l'assumpte a investigar.

3. Quan la reclamació a investigar afectara la conducta de persones al Servei de l'Administració, el President donarà compte immediata a la mateixa i al seu superior jeràrquic perquè, en el termini que es fixe, que no podrà ser inferior a quinze dies, responguen per escrit amb l'aportació dels documents i testimoniatges que s'estimen oportuns. En aquests casos, la informació tindrà caràcter reservat.

Article 4. Informes.

1. L'informe anual i els extraordinaris a què es refereix l'article 12 seran remesos a l'Alcalde, que els sotmetrà a la consideració del Ple dins dels tres mesos següents a la seua recepció i, en tot cas, dins del primer semestre de l'any natural en què aquest informe es presente.

2. Els informes tindran caràcter reservat fins que siguen presentats al Ple.

Artículo 5. Autonomía.

La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions no rebrà instruccions de cap autoritat. Exercirà les seues funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

TÍTOL II

FUNCIONAMENT DE LA COMISSIÓ

Article 6. Clases de sessions.

1. La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions celebrarà sessions ordinàries amb periodicitat quadrimestral i se celebraran en primera convocatòria en la data i hora que establisca l'Alcaldia o la Presidència de la Comissió.

2. La vàlida celebració de les sessions requereix la presència de la majoria absoluta dels seus membres, ja siguen titulars o suplents, en primera convocatòria.

3. Quan no fóra possible constituir la Comissió en primera convocatòria, podrà fer-se en segona convocatòria una hora més tard sempre que concórreguen un mínim de tres membres juntament amb la Presidència i la secretaria.

4. Podran així mateix convocar-se sessions extraordinàries i extraordinàries i urgents.

5. Les sessions extraordinàries se celebraran quan així les convoque la Presidència o quan ho sol·licite, almenys, una tercera part del número legal dels seus membres, no podent tractar-se en aquestes altres assumptes que els que figuren en l'ordre del dia.

6. Com a norma general les sessions de la Comissió no seran públiques, sense perjudici de la possibilitat que compareguen autoritats, funcionaris o empleats públics relacionats amb la reclamació o suggeriment per a informar sobre aquestes.

Article 7. Convocatòria de les sessions.

1. Les sessions es convocaran amb una antelació mínima de dos dies hàbils a la seua data de celebració i hauran de ser notificades als membres de la Comissió o, si escau, als grups municipals, acompanyant en tot cas l'ordre del dia.

2. En el cas de les sessions extraordinàries i urgents, quan els assumptes revisten caràcter d'urgència, la Presidència podrà convocar-les sense respectar el termini establert en l'apartat anterior, motivant tal decisió i incloent, com a primer punt de l'ordre del dia, la ratificació de la urgència en la convocatòria, notificant-se la mateixa amb almenys vint-i-quatre hores d'antelació.

Article 8. Actes de les sessions.

1. La Secretaria de la Comissió estendrà acta de cadascuna de les sessions de la Comissió en la qual es especificaran necessàriament els següents extrems:

- a) Circumstàncies de lloc i temps en què s'ha celebrat.
- b) Nom i cognoms de la Presidència, de la Secretaria o dels qui legalment els substituïsquen, dels membres de la Comissió present, dels absents que es van haver excusat i dels quals falten sense excusa.
- c) Caràcter ordinari, extraordinari i/o urgent de la sessió i si se celebra en primera o segona convocatòria.
- d) Nom i cognoms de les persones que hagueren realitzat una exposició davant la Comissió.
- e) Assumptes que s'examinen, opinions sintetitzades dels proponentes i dels membres de la Comissió que hagueren intervingut en les incidències d'aquestes.
- f) El resultat de les votacions, indicant-se els vots afirmatives, els negatius i les abstencions, Es farà constar nominalment el sentit del vot quan així ho sol·liciten els interessats.
- g) Part dispositiva de les decisions que s'adopten.

2. De no celebrar-se la sessió per falta d'assistents o un altre motiu, la Secretaria de la Comissió suplirà l'acta amb una diligència autoritzada amb la seua signatura, en la qual consigne la causa i noms dels concurrents i dels quals van haver excusada la seua assistència.

Article 9. Debat i votacions.

1. La Presidència dirigeix i ordena, al seu prudent arbitri, els debats i exposicions de la Comissió, respectant els principis generals que regeixen els debats plenaris.

2. Les propostes d'acord s'aprovaran sempre per majoria simple dels membres presents, decidint els empats el vot de qualitat de la Presidència.

Els membres de la Comissió que dissentsquen del dictamen aprovat per aquesta podran demanar que conste el seu vot en contra o formular vot particular per al seu defensa davant l'òrgan competent per raó de la matèria.

3. Les conclusions a l'assumpte que va arribar a la Comissió revestiran la forma d'informe no vinculant. Aquestes conclusions o informes podran contindre advertiments, recomanacions, recordatoris legals i suggeriments per a l'adopció de noves mesures que redunden en una major eficàcia del Servei, les quals es dirigiran a l'òrgan o Servei que la Comissió considere oportuns.

Article 10. Intervenció de les persones interessades en les sessions.

A criteri de la Presidència de la Comissió i quan l'índole de l'assumpte el requirisca, es podrà convidar a comparéixer a qui haja elevat el suggeriment o reclamació, únicament als efectes de ser sentit en el temps prudencialment determinat per la Presidència al començament de l'exposició del punt concret de l'ordre del dia, havent d'abandonar la sala abans d'iniciar-se el debat.

Article 11. Requeriment d'informació.

1. La Comissió, a la vista de la documentació remesa per l'oficina, podrà requerir la informació complementària que precise per a aconseguir un major grau de coneixement sobre els temes.

2. L'acord per a requerir aquesta informació haurà de ser aconseguit per majoria simple dels membres de la Comissió.

3. La Comissió podrà igualment acordar per majoria simple dels seus membres requerir la presència dels responsables del Servei objecte del suggeriment o reclamació per a tindre un coneixement més directe dels temes objecte d'estudi o per a resoldre dubtes sobre aquest. Les persones responsables estaran obligats a assistir i prestar la seua col·laboració.

Article 12. Decisions de la Comissió.

1. Amb la periodicitat que determine la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, l'Oficina Municipal de Suggeriments i Reclamacions li ha de donar compte de les que es van haver produït i del resultat de la gestió efectuada, perquè tinga coneixement.

A la vista de les dades aportades, la Comissió pot sol·licitar l'emissió d'informes, o sol·licitar la presència dels qui tenen la responsabilitat del servei afectat.

2. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions pot formular recomanacions als òrgans municipals dirigides a millorar el funcionament dels serveis municipals, sense que, en cap cas, pugua suposar l'anul·lació d'actes, resolucions o acords.

3. Amb la finalitat de millorar el funcionament de l'Administració municipal, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions eleva un informe anual al Ple de l'Ajuntament, dins del primer semestre, en el qual s'ha de fer constar el nom i classe dels suggeriments i reclamacions presentades, les acceptades i rebutjades, els deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals i les recomanacions que a aquest efecte corresponen. L'exposició l'ha de fer la Presidència de la Comissió, podent intervindre els grups polítics per a fixar la seua posició.

En l'informe anual mai constaran les dades personals de les persones reclamants.

4. L'informe anual al·ludit en el punt tercer anterior es farà públic mitjançant un anunci d'especial rellevància en la Pàgina Web de l'Ajuntament de Torrent.

5. No obstant això, també podrà realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellen.

TÍTOL III

DELS SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

CAPÍTOL I

CONCEPTES GENERALS

Article 13. Drets dels interessats.

1. Als efectes previstos en aquest Reglament el concepte d'interessat s'amplia no solament als veïns del municipi, sinó també a les persones físiques vinculades amb l'Ajuntament a través de relacions tributàries de caràcter periòdic i les persones jurídiques que tinguen un establiment permanent en el terme municipal.

2. El dret dels interessats s'estén no solament a formular suggeriments i reclamacions sinó també al d'obtindre adequada resposta a aquestes.

3. De la mateixa manera, els interessats tindran dret a conèixer l'estat de tramitació dels suggeriments o reclamacions que haguera presentat.

Article 14. Definició de suggeriments i reclamacions.

1. S'entén per suggeriment qualsevol proposta o iniciativa formulada pels interessats i destinada a millorar la prestació d'un servei o activitat de l'Ajuntament de Torrent o de les seues entitats dependents, ja siga en l'àmbit organitzatiu o en el funcional.

2. Els reclamacions que pot conèixer aquesta Comissió Especial són aquelles que es presenten sobre disfuncions d'un servei o activitat municipals i tinguen per objecte corregir-los. Estan excloses totes aquelles que tinguen un contingut econòmic, versen sobre un procediment obert o tinguen per objecte la revisió d'un acte municipal.

3. No seran considerats suggeriments i/o reclamacions:

a) Les peticions que, en el marc de les diferents opcions polítiques que puguen exercir els ciutadans, pretenguen reformar el sistema de funcionament o gestió dels Serveis públics de manera diferent a l'establert.

b) Les sol·licituds en què l'interessat pretenga el reconeixement d'un particular o concret dret o interès subjectiu.

c) Les formulades de manera anònima o aquelles en què no resulte acreditada la vertadera identitat de qui la present.

d) Les incidències, parts, informes, actes, etc. efectuades pels propis serveis municipals.

e) Els incidents o accions ocorreguts en temps i lloc indeterminat.

f) Les sol·licituds d'informació.

g) Les reclamacions de personal municipal respecte a la seua particular relació de servei.

h) Qualsevol altra que per la seua naturalesa o finalitat no tinga per objecte proposar la millora dels serveis municipals.

4. Cap autoritat administrativa pot presentar queixes o reclamacions davant la comissió en assumptes de la seua competència.

5. Els suggeriments i reclamacions formulades de conformitat amb el que es preveu en aquest reglament no tenen, en cap cas, la consideració de recurs administratiu, de reclamació prèvia a l'exercici d'accions civils o laborals, de reclamació economicoadministrativa o de responsabilitat patrimonial, ni la seua presentació paralitza o interromp els terminis establits en la legislació vigent per a la tramitació i resolució dels corresponents procediments. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.

6. La presentació de reclamacions i suggeriments no atorga a qui la signatura la condició de persona interessada en un procediment administratiu en curs, ni dóna lloc a la presentació de recursos administratius sobre el seu resultat.

7. No poden ser examinades per la comissió aquelles queixes o reclamacions sobre les quals es trobe arracada una resolució judicial. Si iniciades els actuacions, s'interposen per persones interessades demandes o recursos judicials, se suspendrà el curs d'aquelles.

8. Queden fora de l'àmbit competencial de la comissió els funcions de control polític de l'activitat municipal, els assumptes aliens a l'àmbit de competències del municipi així com els litigis entre particulars.

CAPÍTOL II

PROCEDIMENT PER A FORMULAR SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Article 15. Mitjans de presentació.

1. Les persones naturals i jurídiques anteriorment esmentades poden presentar els suggeriments i reclamacions en qualsevol dels oficines d'atenció integral al ciutadà, així com en qualsevol dels registres oberts al públic de l'Ajuntament de Torrent, on se'ls ha de facilitar l'imprés corresponent, que igualment s'ha de posar a la disposició de la ciutadania en la pàgina web oficial de la Corporació.

També poden presentar-se a través dels mitjans informàtics, electrònics o telemàtics que s'habiliten a aquest efecte, en aquest cas és necessari que vaja acompanyada de signatura electrònica.

2. Les persones interessades podran formular els suggeriments i reclamacions en qualsevol dels idiomes oficials de la Comunitat Autònoma i podran sol·licitar que els documents relatius al procediment ací regulat que se'ls dirigisca vengen redactats en igual idioma o s'acompanyen de traduccions autoritzades.

Article 16. Dades a facilitar per l'interessat.

1. Els interessats, per a disposar del dret a obtindre resposta al seu suggeriment o reclamació, estan obligats a facilitar als serveis municipals:

- Nom i cognoms o raó social i DNI o CIF.
- Adreça (via pública i número, localitat i Codi Postal).
- Dades del representant que actue en nom de l'interessat i acreditació de la representació.
- Indicació de si la persona física es troba empadronada a Torrent.

En el cas de les persones jurídiques hauran d'indicar el lloc on radica el seu establiment permanent en el Municipi, acreditant tant aqueixa dada com la representació amb la qual s'actua.

- En cas de no estar empadronats o no disposar de domicili social o fiscal en el terme municipal hauran d'acreditar mitjançant declaracions o cartes de pagament la seua inclusió en els censos i padrons dels tributs periòdics.

- Contingut del suggeriment o reclamació especificant les dades necessàries per a l'adequada identificació, localització, o producció del succés, fet, agents o servei sobre el qual versa.

2. Els interessats podran facilitar, a més, altres dades que siguen del seu interès com ara adreça postal, fax, e-mail, telèfon de contacte, etc., a l'efecte de comunicacions.

Quan es presente per escrit anirà signada per l'interessat o el seu representant.

3. En els models que l'Ajuntament facilite per a formular suggeriments o reclamacions o en el rebut o justificant que s'expedisca a l'interessat s'especificarà que no facilitar les dades obligatòries que s'indiquen en l'apartat 1 no genera el dret dels interessats a obtindre resposta al seu suggeriment o reclamació. En el cas de suggeriments i reclamacions presentades per mig telefònic o per internet, s'especificarà aquesta circumstància.

4. Els suggeriments o reclamacions que es facen a través de qualsevol mitjà sense facilitar les expressades dades no generen el dret de l'interessat a obtenir resposta, no obstant això la qual cosa, es donarà a les mateixes el curs que poguera correspondre.

Article 17.- Efectes de la presentació dels suggeriments o reclamacions.

1. Els suggeriments o reclamacions no tindran en cap cas la qualificació de sol·licitud en demanda de cap dret subjectiu ni de recurs administratiu, ni la seua presentació o interposició paraitzarà els terminis establits en la normativa vigent
2. Aquests suggeriments o reclamacions no condicionen de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercitar els que figuren en ell com a interessats.

Article 18. L'Oficina de Suggeriments i Reclamacions.

1. L'Ajuntament ha de tindre a la disposició de la ciutadania una Oficina de Suggeriments i Reclamacions, integrada en la Delegació de Participació Ciutadana i sota la dependència orgànica i funcional del secretari general del Ple.
2. És competència de la citada oficina registrar cada reclamació i suggeriment formulat per la ciutadania davant l'Ajuntament, i tramitar-les d'acord amb el que preveu aquest reglament. Així mateix, la citada oficina coordina els reclamacions que s'hagueren presentat davant el defensor del Poble o el Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, per a això ha de recaptar dels serveis municipals la informació pertinent.

Article 19. Registre Especial de suggeriments i reclamacions.

Rebut el suggeriment o reclamació en l'oficina de recepció, es registrarà en el sistema dissenyat a aquest efecte, que contemplarà l'existència d'un Registre especial de Suggeriments i Reclamacions.

Article 20. Supòsits i procediment d'inadmissió.

1. Formulats un suggeriment o reclamació, l'oficina ha d'examinar el contingut i efectuar una valoració preliminar i resoldre sobre la seua admissibilitat.

Correspon declarar la inadmissió en els següents suposats:

- a) Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació, no corregibles mitjançant la informació obrant en els serveis municipals.
- b) Quan es pretenga tramitar per la via regulada en el present Reglament peticions o accions diferents als suggeriments o reclamacions contemplades en

aquesta disposició, sense perjudici del trasllat dels escrits als serveis competents.

c) Quan es formulen suggeriments o reclamacions que reiteren altres anteriors que ja hagen sigut resoltes.

d) Quan l'assumpte estiga en tramitació per haver sigut plantejat pels Grups Municipals o membres de la Corporació a través de qualsevol dels mitjans que la Llei i el Reglament Orgànic Municipal reconeixen.

e) Quan ha sigut tramitada d'ofici o a iniciativa de funcionari municipal i, en general, quan l'Administració Municipal ha iniciat tràmits per a la resolució de la qüestió plantejada i en tant no recaiga resolució o quan aquesta ja ha sigut adoptada.

f) Quan no s'aprecie que hi ha un interès legítim.

g) Quan es tracte de reclamacions anònimes.

h) Quan s'advertisca mala fe o ús abusiu del procediment, que puguin generar perturbacions o paralització de l'activitat administrativa.

i) Quan es puguin irrogar, en ocasió de la seua tramitació, perjudicis per als drets legítims de terceres persones.

j) Quan manquen manifestament de fonamentació.

k) Quan es tracte de matèries alienes a l'àmbit competencial municipal, que versen sobre el control polític als òrgans municipals, que facen relació a litigis entre particulars o conste que hi ha procediment judicial en curs.

2. Quan l'àrea Municipal competent entenga no admissibles a tràmit els suggeriments o reclamacions, per alguna de les causes indicades, ho posarà de manifest a l'interessat en escrit motivat, informant-lo si fóra possible de les vies més oportunes per a fer valdre les seues pretensions.

3. L'oficina de Suggeriments i Reclamacions remetrà a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions un llistat trimestral de les reclamacions i suggeriments hagudes, amb indicació del Servei afectat, tràmits realitzats i solució adoptada o proposta per aquest, si n'hi haguera, així com acords d'inadmissió adoptats i sobre les causes d'aquests.

4. Qualsevol suggeriment o reclamació admesa a tràmit motiva l'obertura d'un expedient, el qual s'ha de tramitar i requerir a la persona interessada, si escau, l'esmena o millora de la sol·licitud, en un termini màxim de deu dies.

En aquest expedient s'inclouen els actuacions que es practiquen, així com aquells documents que es generen en ocasió de la tramitació, i ha d'articular-se un procediment que garantisca la ràpida contestació o coneixement per part dels serveis afectats, la duració del qual mai pot excedir els tres mesos.

5. Les reclamacions que afecten el comportament d'autoritats o personal municipal tindran caràcter reservat i del seu contingut es donarà trasllat a la persona al·ludida, que podrà presentar al·legacions davant l'oficina en relació amb l'assumpte. En aquests casos, aquesta oficina podrà requerir informe del superior jeràrquic si hi haguera.

6. En qualsevol moment de la tramitació, pot requerir-se a la persona interessada l'aportació d'aquelles dades o documents complementaris que tinga en el seu poder o que pugui obtenir en idèntic termini de deu dies. Si no els aporta no impedeix la tramitació del suggeriment o reclamació, sense perjudici de la seua possible incidència en la resolució que finalment s'adopte.

7. El suggeriment o reclamació es posarà en coneixement del servei competent, que, en un termini màxim de deu dies hàbils, haurà d'informar sobre el contingut, informe que ha de traslladar-se al ciutadà en un termini no superior al mes.

Article 21. Acumulació d'expedients.

1. L'òrgan competent podrà acumular els suggeriments i reclamacions per a la seua tramitació conjunta, quan es tracte de suggeriments o reclamacions presentades per diferents persones que coincidisquen en el substancial dels fets o problemes posats de manifest o siguin coincidents en el seu contingut.

2. Quan un ciutadà formule diverses reclamacions o suggeriments en una mateixa comunicació, l'òrgan competent podrà dividir la mateixa per a facilitar la seua tramitació. L'interessat anirà rebent informació individualitzada de la situació i actuacions que es vagen realitzant per a donar resposta a cadascuna dels suggeriments o reclamacions que haja incorporat a un mateix acte de presentació.

CAPÍTOL III

INSTRUCCIÓ I RESOLUCIÓ DEL PROCEDIMENT

Article 22. Instrucció.

1. La tramitació inicial dels suggeriments i reclamacions correspondrà a l'Oficina de suggeriments i reclamacions.

2. Quan l'Oficina tinguera coneixement de la tramitació simultània d'un suggeriment o reclamació i d'un altre procediment administratiu sobre la mateixa matèria, podrà abstenir-se de tramitar la primera, comunicant-ho a l'interessat.

3. Quan els suggeriments i reclamacions posen de manifest conductes presumptament constitutives d'infracció penal o administrativa, es comunicarà a la Unitat competent perquè, si escau, s'inicien els procediments administratius sancionadors o qualsevol actuació dirigida a l'exercici d'una possible acció penal, posant aquestes actuacions en coneixement de la persona que va presentar el suggeriment o reclamació.

4. En el termini màxim de deu dies a comptar de la recepció en l'Oficina de suggeriments i reclamacions, s'enviarà a la Unitat o Departament que procedisca i es recaptarà de la mateixa la informació i les actuacions precises per a donar resposta al suggeriment o reclamació, per al que haurà d'emetre informe preceptiu.

Els funcionaris i els serveis de les Unitats i Departaments hauran de col·laborar amb l'Oficina de Suggeriments i Reclamacions, oferint la informació o resposta per a la solució del problema, facilitant la documentació que fóra precisa i utilitzant el sistema d'informació específic per a tramitació de les reclamacions o suggeriments.

Idèntica col·laboració han de mostrar els concessionaris o contractistes que tinguen relació amb el servei objecte de suggeriment o reclamació.

La negativa o negligència del funcionari o dels seus superiors responsables a l'enviament de l'informe inicial sol·licitat podrà ser considerada per la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions com a hostil i *entorpedidora de les seues funcions, fent-la pública immediatament i destacant tal qualificació en el seu informe anual o especial, en el seu cas, al Ple de la Corporació Local.

5. Quan es tracte d'una reclamació sobre un defectuós funcionament del servei, l'òrgan competent per a resoldre, en qualsevol moment del procediment, pot proposar una mediació perquè informalment, les parts afectades tinguen l'oportunitat d'exposar i argumentar la seua postura amb l'objectiu d'aconseguir una solució. Si per aquest mitjà s'arribara a una solució, l'expedient es donarà per conclús, la qual cosa s'acreditarà degudament en aquest.

Article 23. Termini de resolució.

Per a decidir sobre els suggeriments o reclamacions s'estableix el termini de tres mesos des de l'entrada de la mateixa en l'administració municipal.

Article 24. Drets del presentador del suggeriment o reclamació.

El presentador de qualsevol suggeriment o reclamació té dret a estar informat de l'estat de tramitació de la mateixa i de la decisió que haguera recaigut sobre aquest tema. La decisió li serà comunicada en la forma triada per l'interessat i, en cas que no haguera exercit opció sobre aquest tema, mitjançant escrit dirigit a la seua adreça de correu o al domicili que conste en la presentació, acompanyant a aquest còpia dels informes que hagueren sigut emesos.

Article 25. Conclusió de l'expedient.

S'entendrà resolt el suggeriment o reclamació:

- a) Quan s'haguera desestimat.

b) Per voluntat expressa de l'interessat, sense perjudici de la facultat que ostenta l'Administració de continuar realitzant d'ofici les actuacions que s'estimen procedents en relació amb les qüestions posades de manifest.

c) Quan s'haguera realitzat l'actuació proposada.

Article 26. Irrecorribilitat de la decisió.

En tindre els suggeriments o reclamacions la consideració de propostes o iniciatives destinades a promoure la millora dels serveis públics municipals, les decisions que adopte l'òrgan competent sobre el particular no tenen la condició d'acte administratiu i, en conseqüència no poden ser objecte de recurs administratiu o contenciós administratiu quant al fons.

Article 27. Efectes de les decisions adoptades en relació amb els suggeriments o reclamacions presentades.

1. L'acceptació de suggeriments o reclamacions que s'hagen pogut formular o la no acollida de les mateixes no genera cap dret per als interessats que la van haver presentada i la decisió que sobre el particular s'haguera adoptat no podrà ser objecte de recurs.

2. Si l'àrea Municipal competent haguera pogut acceptar parcial o totalment algun suggeriment o reclamació, està obligat a propiciar les mesures que li corresponga adoptar en l'àmbit de la seua competència.

Si les mesures van afectar aspectes concrets que hagen de resoldre's des d'altres unitats o òrgans que no pertanguen a l'Administració Municipal, es donarà trasllat a l'Entitat que corresponga amb la petició que s'adopten les decisions que siguen del cas.

3. Si formulades les seues recomanacions dins d'un termini raonable no es produeix una mesura adequada en tal sentit per l'autoritat administrativa afectada, o aquesta no informa la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions de les raons que estime pertinents per a no adoptar-les, la Comissió podrà posar en coneixement de la Delegació afectada, o de l'alcalde, els antecedents de l'assumpte i les recomanacions presentades. Si tampoc obtinguera una justificació adequada, inclourà tal assumpte en el seu informe anual o especial, amb esment dels noms de les autoritats o funcionaris que hagen adoptat tal actitud, en els casos en què, considerant la Comissió que era possible una solució positiva, aquesta no s'haja aconseguit.

4. La decisió que es puga haver adoptat sobre els suggeriments o reclamacions presentades, es van haver estimat o desestimat, no impedeix que, en altres moments posteriors, l'Administració puga tornar a reconsiderar la seua decisió o les pròpies mesures proposades en funció de criteris polítics, tècnics, econòmics o d'eficiència.

Article 28. Desistiment.

1. Els interessats podran desistir dels seus suggeriments o reclamacions en qualsevol moment.
2. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment en el que a la relació amb l'interessat es refereix, sense perjudici de la possibilitat que la Unitat competent acorde la prossecució del mateix per entendre l'existència d'un interès general en les qüestions plantejades.
3. La continuació del procediment resultarà obligada en els casos de conductes constitutives d'infracció penal o administrativa.

Article 29. Règim supletori.

En el no previst en aquest capítol haurà de complir-se el que disposen la Llei 57/2003 de Mesures per a la Modernització del Govern Local, la Llei 7/1985 de Bases de Règim Local i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

De la mateixa manera, s'atendrà el que es disposa en el Reglament Orgànic del Ple de l'Ajuntament de Torrent.

DISPOSICIÓ FINAL.

El present Reglament entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils des de la seua publicació en el Butlletí Oficial de la Província de València.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA.

A partir de l'entrada en vigor d'aquest reglament queden derogades totes aquelles disposicions aprovades per l'Ajuntament de Torrent que s'oposen, el contradiguen o resulten incompatibles.

* APROVACIÓ INICIALPLE 02/12/2021
* APROVACIÓ DEFINITIVADECRET 2127/2022
* B.O.P.....01/06/2022