



## Ayuntamiento de Orihuela

### ANUNCIO

El Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Orihuela, en sesión celebrada el 26/07/2018, aprobó inicialmente el **Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones** (BOP 29/10/2018), y conforme dispone el artículo 49 de la LRBRL se sometió el acuerdo a exposición pública y audiencia a los interesados por el plazo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias mediante la inserción de anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, en el Tablón de Anuncios municipal y en la página web del Ayuntamiento. Transcurrido dicho plazo no se han presentado alegaciones en el mencionado plazo, por lo que conforme dispone el artículo 49 de la LRBRL se considerará aprobada definitivamente sin necesidad de Acuerdo expreso por el Pleno.

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/85 Reguladora de las Bases de Régimen Local, mediante el presente anuncio queda aprobado la redacción final del texto del Reglamento de Reclamaciones y Sugerencias siguiente:

### REGLAMENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, da nueva redacción al artículo 20 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, que establece, en su apartado 1, letra d), para los denominados "municipios de gran población" regulados en el Título X, la obligación de crear una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En su desarrollo, el Reglamento Orgánico del Pleno y sus Comisiones y el de Participación ciudadana aprobados por el Ayuntamiento de Orihuela regulan la composición, organización y funciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Una vez designados los miembros de la Comisión, se constituyó la misma, y determinó en la sesión celebrada en el mes de Noviembre de 2017, que se dotará de un Reglamento de Funcionamiento Interno de la misma que deberá ser aprobado por el Pleno.

## Ayuntamiento de Orihuela

Calle Marqués de Arneva, 1, Orihuela. 03300 Alicante. Tfno. 966736864/966076100. Fax: 966741444

EMILIO BASCUNANA GALIANO (1 de 1)  
ALCALDE-PRESIDENTE  
Fecha Firma: 14/12/2018  
HASH: f16411649167e89dfe56efb78351bb15



(Firma del  
Alcalde  
tachada por  
L.O.P.D)



Cod. Validación: 7N3SENJTKFZAQHSKWYC745NY | Verificación: <http://orihuela.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico. Gestiona | Página 1 de 6



## Ayuntamiento de Orihuela

### **CAPÍTULO PRIMERO - FUNCIONAMIENTO Y SESIONES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 1 Objeto**

El presente Reglamento se dicta en cumplimiento y desarrollo de lo dispuesto por el Reglamento de Participación Ciudadana, en su Título III, Capítulo I y II, y en concordancia con lo establecido en el Reglamento Orgánico del Pleno y sus Comisiones.

Tiene por objeto regular el funcionamiento de la Comisión, así como su coordinación con el Servicio Municipal responsable del Registro, con la Oficina del Defensor/a del Ciudadano (en adelante Defensor/a de la Ciudadanía) y con las Oficinas municipales de Atención al ciudadano/a y su Oficina Central, en lo no previsto en la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local, el Reglamento Orgánico del Pleno y sus Comisiones y el de Participación Ciudadana.

#### **Artículo 2 Clases de sesiones**

La Comisión celebrará sesiones ordinarias y, en su caso, extraordinarias.

Las sesiones ordinarias, de periodicidad trimestral, se celebrarán en primera convocatoria en la fecha y hora que fije la convocatoria. Y, cuando no fuese posible, en segunda convocatoria una hora más tarde, si concurre un mínimo de tres miembros de la Comisión, hallándose presentes quienes hayan de desempeñar la presidencia y las labores de secretaría.

Las sesiones extraordinarias se celebrarán cuando así lo decida el/la Presidente/a, o lo solicite la tercera parte, al menos, del número legal de sus miembros.

#### **Artículo 3 Convocatoria de las sesiones**

En general, las sesiones se convocarán con cuatro días hábiles de antelación a su fecha de celebración. En el caso de las sesiones extraordinarias, cuando los asuntos a debatir revistieran carácter de urgencia, el/la Presidente/a podrá convocarlas sin respetar dicho plazo, motivando tal decisión.

A las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se convocará formalmente a todos sus miembros titulares, así como al Defensor/a de la ciudadanía, pudiendo El/la Presidente/a convocar, cuando lo estime oportuno o a solicitud de la tercera parte de sus miembros, al/la responsable de cualquiera de los diferentes Servicios Municipales.

## Ayuntamiento de Orihuela





## Ayuntamiento de Orihuela

---

### **Artículo 4.- Orden del día de las sesiones ordinarias**

En el Orden del día de las sesiones ordinarias se incluirán en todo caso, como mínimo:

En su parte primera.- La valoración del informe trimestral emitido a partir del sistema de información u otros que recoja las sugerencias y reclamaciones recibidas y su tramitación. Dicho informe será elaborado por la Oficina Central de Atención Ciudadana, como dispone el art. 25 del Reglamento de Participación Ciudadana.

El anterior informe recogerá, como mínimo, el número de sugerencias y reclamaciones, las vías de entrada de las mismas, los departamentos a los que se dirigen, el plazo de contestación, la resolución dada, las sugerencias o reclamaciones no admitidas a trámite y las causas de dicha inadmisión, así como aquellos aspectos u observaciones relevantes para que la citada comisión posea toda la información relativa a las sugerencias y reclamaciones incoadas ante el Ayuntamiento.

En el caso de que los grupos municipales o las áreas municipales hubiesen realizado sugerencias en las anteriores sesiones, el informe deberá recoger la respuesta dada por el área o áreas a las que fue dirigida la misma.

En su parte segunda.- Informe emitido por el/la Defensor/a de la Ciudadanía dando cuenta de la gestión realizada sobre aquellas cuestiones que una vez finalizado su trámite o habiendo transcurrido los plazos legales para su resolución sin obtener respuesta, el interesado haya puesto de manifiesto a la Oficina Central de Atención al ciudadano/a una situación de indefensión y solicite en el mismo la intervención del Defensor de la ciudadanía, previa valoración de la Oficina Central.

Dicho informe, en el que NO constarán los datos personales de las personas implicadas en la tramitación, reflejará la reclamación formulada, los hechos que las han motivado, el resultado de los trámites y gestiones llevados a cabo por los órganos competentes o implicados, y las recomendaciones o sugerencias que se hayan realizado.

En su parte tercera.- El debate y dictamen de los informes-propuesta de recomendación elevados a la Comisión por el/la Defensor/a de la Ciudadanía, bien a iniciativa propia o bien cuando sea requerido para ello.

### **Artículo 5.-Adopción de acuerdos.**

---

## Ayuntamiento de Orihuela

Calle Marqués de Arneva, 1, Orihuela. 03300 Alicante. Tfno. 966736864/966076100. Fax: 966741444



Cód. Validación: 7NXSENJXTKFAQHSHKWCY745NY | Verificación: <http://orihuela.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico. Gestiona | Página 3 de 6



## Ayuntamiento de Orihuela

---

Para la aprobación de los informes, acuerdos y sugerencias se exigirá la votación afirmativa de la mayoría de los miembros de la comisión, en función de la representatividad de cada uno de ellos en el Pleno.

### **Artículo 6.- Acta de las sesiones de la Comisión**

La Secretaría General del Pleno elaborará acta de cada una de las sesiones de la Comisión, en la que se harán constar el lugar y fecha de su celebración, la relación de asistentes, su duración, y las incidencias que sea oportuno reseñar. Y se transcribirán literalmente las recomendaciones adoptadas, así como, en su caso, los votos particulares de aquellos de sus miembros que discrepen del parecer mayoritario.

### **Artículo 7.- Efectos de la presentación de sugerencias y reclamaciones**

Las sugerencias y reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de instancia o recurso, ni su presentación paralizará ningún plazo ni procedimiento establecido normativamente. Quedará a salvo el ejercicio de cuantos otros derechos o acciones correspondan a los/as interesados/as.

En los términos establecidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, el/la ciudadano/a que presente sugerencias o reclamaciones tendrá derecho a conocer en todo momento su estado de tramitación, y a obtener adecuada respuesta, que se le comunicará en la forma que haya elegido, o, en su defecto, a la dirección o domicilio que consten en el documento presentado.

## **CAPÍTULO SEGUNDO - RECOMENDACIONES E INFORMES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 8.- Comunicación de las recomendaciones de la Comisión**

Las recomendaciones elaboradas por la Comisión se comunicarán al Defensor/a de la Ciudadanía, al/la responsable del Servicio de Atención Ciudadana, y al/la responsable del Servicio o Servicios Municipales a los que dichas recomendaciones se dirijan.

Si las recomendaciones se hubieren emitido en relación con reclamaciones o sugerencias dirigidas a la Comisión, se comunicarán igualmente a quien o quienes hubieren suscrito dichas manifestaciones.

---

## Ayuntamiento de Orihuela

Calle Marqués de Arneva, 1, Orihuela. 03300 Alicante. Tfno. 966736864/966076100. Fax: 966741444



Cód. Validación: 7N3SEJXJKFZAQHSKWY745NY | Verificación: <http://orihuela.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico. Gestiona | Página 4 de 6



## Ayuntamiento de Orihuela

### **Artículo 10.- Presentación al Pleno de los Informes de la comisión**

1.- Anualmente se elaborará por la Presidencia, con la colaboración de la Secretaría General del Pleno, un Informe-Memoria del trabajo de la Comisión, que recogerá:

-Su valoración de los informes emitidos por la Oficina Central de Atención al Ciudadano/a, según lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento de Participación Ciudadana, dando cuenta de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o reclamaciones no admitidas por la administración municipal.

-Su valoración de la información aportada por el/la Defensor/a de la Ciudadanía acerca de las sugerencias y reclamaciones recibidas en su Oficina, la gestión de las mismas, y las recomendaciones emitidas al respecto.

-La transcripción de la totalidad de las recomendaciones emitidas durante el año por la propia Comisión.

-Valoraciones y propuestas de mejora acerca del ejercicio de la función de defensa de los derechos de los y las vecinos y vecinas ante la Administración Municipal del Ayuntamiento de Orihuela.

2.- Se elaborarán por la Comisión informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen

3.- De dichos Informes se dará cuenta al Pleno, según lo establecido por el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, en su artículo 25.

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL UNICA**

Se creará una mesa de trabajo compuesta por un representante de cada grupo político municipal, cuyos acuerdos serán tomados en función de la representación que cada grupo político posea en el pleno, en la que a propuesta del concejal/a de participación ciudadana, se determinarán y especificarán los procedimientos y protocolos a desarrollarse para el cumplimiento y puesta en marcha del presente reglamento, y solventar las dudas que el mismo plantee, a salvo de lo ya previsto expresamente en el mismo.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su completa publicación

## Ayuntamiento de Orihuela





## Ayuntamiento de Orihuela

---

en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Lo que se publica para general conocimiento, y para su entrada en vigor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.2 Ley 7/85 LRBRL.

En Orihuela

EL ALCALDE-PRESIDENTE

(Documento firmado digitalmente al margen)

Fdo.: EMILIO BASCUÑANA GALIANO

---

**Ayuntamiento de Orihuela**

Calle Marqués de Arneva, 1, Orihuela. 03300 Alicante. Tfno. 966736864/966076100. Fax: 966741444



Cód. Validación: 7NXSENJTKFZAQHSHKWCY745NY | Verificación: <http://orihuela.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 6