

## **REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	2
TÍTULO PRELIMINAR .....	3
Artículo 1.- Objeto .....	3
TÍTULO PRIMERO: LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	3
Artículo 2.- Composición .....	3
Artículo 3.- Funciones.....	3
Artículo 4.- Actuaciones.....	4
Artículo 5.- Informes .....	4
TÍTULO SEGUNDO: DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	4
CAPÍTULO PRIMERO: CONCEPTOS GENERALES.....	4
Artículo 6.- Derechos de los interesados: .....	4
Artículo 7.- Definiciones:.....	5
CAPÍTULO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SUGERENCIAS O RECLAMACIONES: .....	6
Artículo 8.- Interesados: .....	6
Artículo 9.- Medios de presentación.....	6
Artículo 10.- Datos a facilitar por el interesado.....	7
Artículo 11.- Forma y lugares de presentación de sugerencias o reclamaciones.....	8
Artículo 12.- Efectos de la presentación de las sugerencias o reclamaciones	8
Artículo 13.- Recepción de las sugerencias y reclamaciones .....	8
Artículo 14.- Registro Especial de sugerencias y reclamaciones.....	9
Artículo 15.- Supuestos y procedimiento de inadmisión.....	9
Artículo 16.- Acumulación de expedientes.....	9
Artículo 17.- Instrucción y resolución. ....	10
Artículo 18.- Plazo de resolución .....	10
Artículo 19.- Derechos del presentante de la sugerencia o reclamación.....	10
Artículo 20.- Conclusión del expediente .....	11
Artículo 21.- Irrecorribilidad de la decisión.....	11
Artículo 22.- Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas.....	11
Artículo 23.- Desistimiento. ....	11

# **REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESYR).**

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El ejercicio del derecho de participación ciudadana y el derecho a formular sugerencias y reclamaciones viene reflejado en los art. 123.1.c y 132 de la Ley 57/2003 que exige el establecimiento de un sistema que regule el procedimiento para tratar las sugerencias o reclamaciones que puedan presentar los vecinos y la aprobación de un Reglamento que regule la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones.

A este objetivo responde el presente reglamento que, en la medida que afecta la Comisión especial, tiene carácter orgánico

El presente Reglamento se ha estructurado en un Título Preliminar y otros dos más.

El título Preliminar establece el objeto del Reglamento en los términos establecidos en la Ley 57/2003.

El Título I está destinado a regular la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones siendo sus rasgos mas destacados los siguientes. La Comisión se compone de tantos miembros como grupos políticos existan en la Corporación que tendrán voto ponderado. Se especifican las facultades y funciones de la Comisión, en especial la de supervisar la actividad de la Administración municipal y dar cuenta al pleno del informe anual o de otros extraordinarios cuando las circunstancias lo requieran, así como la obligación de los órganos de gobierno y de la administración de colaborar con la Comisión.

El Título II, destinado al tratamiento de las sugerencias y reclamaciones se desglosa en dos capítulos.

En el primero de estos capítulos se incluyen los conceptos generales referidos a los derechos de los interesados. Algunos de los aspectos importantes a destacar en esta capítulo es el de la delimitación del concepto de interesados, concepto jurídico-administrativo que impone un cierto interés subjetivo en relación con los servicios que presta el Ayuntamiento que puedan ser objeto de sugerencia o reclamación. Así, en cuanto a personas físicas, comprende no sólo a los vecinos, propiamente dichos, del término municipal sino también a quienes no siéndolos están vinculadas a través de relaciones tributarias de carácter periódico. En este mismo concepto de interesados se incluyen a las personas jurídicas que tengan un establecimiento permanente en el mismo. También se configuran como derechos de los interesados no solo el de formular sugerencias o reclamaciones, sino también el importante derecho a obtener respuesta respecto a ellas, así como el de estar informados de su estado de tramitación.

Se ha optado por incluir en este capítulo un glosario de términos para facilitar la comprensión del texto aunque en otras ocasiones se ha hecho con la finalidad de

precisarlos conceptualmente. Así, a) se definen los conceptos de sugerencia y reclamación en la medida que representan la idea de la iniciativa ciudadana dirigida a la Administración para proponer una mejora del servicio (sugerencia) o poner en su conocimiento un mal funcionamiento del mismo (reclamación), aunque también es cierto que en muchos casos constituirán aspectos imposibles de disociar; b) el concepto de sugerencia o reclamación se define en los términos ya indicados, pero también se deslinda de otras figuras afines que tienen cabida en el término; c) se introduce el término “actuación” o “decisión” como elemento definidor de la acción que resuelva la sugerencia o reclamación formulada.

El Capítulo II se destina a regular el procedimiento de las sugerencias y reclamaciones regulándose entre otros aspectos los distintos medios de presentación de aquellas y los supuestos de inadmisión del que se dará traslado a los interesados. La unidad cuya actividad es objeto de sugerencia o reclamación será la encargada de instruir y culminar el procedimiento cuyo plazo se fija en tres meses. La irrecurribilidad de la decisión se justifica porque nos hallamos ante propuestas o iniciativas ciudadanas para promover la mejora de los servicios públicos municipales que no son generadores de derechos subjetivos propiamente dichos, ni tampoco de verdaderos actos administrativos. En este capítulo se deja claramente establecida la facultad de la Administración de volver más adelante a reconsiderar su decisión o las propias medidas propuestas en función de otros criterios.

En fin, se trata de un Reglamento sobre un aspecto del mundo local que por su novedad pueda ser objeto de sucesivas mejoras.

## **TÍTULO PRELIMINAR**

### **Artículo 1.- Objeto**

El presente reglamento tiene por finalidad desarrollar el ejercicio del derecho de los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones y la regulación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que vienen reflejados en los art. 128 y 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

## **TÍTULO PRIMERO: LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 2.- Composición**

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones prevista en el artículo 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se constituirá, integrará y funcionará de la misma forma que las demás Comisiones del Pleno. De conformidad con lo establecido en el Reglamento Orgánico Municipal, los Grupos Políticos participarán en dicha Comisión, con un representante cada uno, aplicándose el sistema de voto ponderado.

### **Artículo 3.- Funciones**

1. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, supervisar la actividad de la Administración Municipal y dar cuenta al Pleno, mediante un informe

anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los Servicios Municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

2. Para facilitar el desarrollo de las funciones de la Comisión, la Alcaldía dispondrá la remisión periódica a ésta de los indicadores de seguimiento y control del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a que se refiere el artículo 7.6, acompañado de un informe del responsable del Sistema y, si fuera necesario, de los responsables de los diferentes Servicios.
3. Todos los órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

#### **Artículo 4.- Actuaciones**

1. Todos los órganos y servicios de la Administración Municipal están obligados a incluir en el Sistema las sugerencias y reclamaciones recibidas y la respuesta generada. Los vecinos no podrán dirigirse directamente a la Comisión y en caso de que una reclamación fuera omitida, lo pondrán en conocimiento de la Alcaldía que exigirá las responsabilidades a que hubiera lugar y dispondrá sobre su traslado a la Comisión.
2. La Comisión no entrará en el examen individual de las reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial, ni aquellas que han dado lugar a la apertura de un expediente administrativo, hasta que no concluya el plazo legal para su resolución.
3. A través de su Presidente, la Comisión podrá solicitar a cualesquiera Órganos, Servicios o Entidades dependientes del Ayuntamiento la remisión de los informes y antecedentes que considere oportuno y podrá requerir a los funcionarios para su comparecencia.
4. Cuando la reclamación a investigar afectare a la conducta de personas al servicio de la Administración, el Presidente dará cuenta inmediata a la misma y a su superior jerárquico para que, en el plazo que se fije, que no podrá ser inferior a quince días, respondan por escrito con la aportación de los documentos y testimonios estime oportuno. En estos casos, la información tendrá carácter reservado.

#### **Artículo 5.- Informes**

1. El Informe Anual y los extraordinarios a que se refiere el artículo 3 serán remitidos al Alcalde que los someterá a la consideración del Pleno dentro de los tres meses siguientes a su recepción y, en todo caso, dentro del año natural en que dicho Informe se presente.
2. Los informes tendrán carácter reservado hasta que sean presentados al Pleno.

## **TÍTULO SEGUNDO: DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **CAPÍTULO PRIMERO: CONCEPTOS GENERALES**

#### **Artículo 6.- Derechos de los interesados:**

A los efectos previstos en este Reglamento el concepto de interesados se amplía no solo a los vecinos del municipio, sino también a las personas físicas vinculadas con el Ayuntamiento a través de relaciones tributarias de carácter periódico y a las personas jurídicas que tengan un establecimiento permanente en el mismo.

El derecho de los interesados se extiende no solo a formular reclamaciones y sugerencias, sino también al de obtener adecuada respuesta a las mismas

Igualmente los interesados tendrán derecho a conocer el estado de tramitación de las sugerencias o reclamaciones que hubiese presentado

### **Artículo 7.- Definiciones:**

A los efectos de este Reglamento se entenderá:

1. Sugerencias: Se consideran sugerencias aquellas propuestas o iniciativas formuladas por los interesados y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de La Coruña o de las entidades dependientes de él, ya sea en el ámbito organizativo o en el funcional.
2. Reclamaciones: Se consideran reclamaciones aquellas informaciones facilitadas por los interesados para poner en conocimiento del Ayuntamiento un mal funcionamiento de los servicios municipales.

No se incluyen en el este concepto

- 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.
3. Oficina de Recepción e Introducción de Información: Son los lugares o sedes administrativas que tienen encomendada la función de recepcionar las sugerencias y reclamaciones y su tramitación al Área Municipal correspondiente.
  4. Unidad Técnica: Se entiende por tal la dependencia municipal a la que se demanda una actuación por tener encomendada la resolución de la cuestión planteada o actuaciones instrumentales respecto de la misma.
  5. Órgano resolutorio: Es aquel que por disposición de la Ley o de las delegaciones que se hayan podido efectuar tenga atribuida en el Ayuntamiento la competencia para resolver sobre la materia que guarde relación con el asunto planteado
  6. Registro de sugerencias y reclamaciones: Soporte especial en el que deberán quedar reflejadas las sugerencias y reclamaciones que se presenten, así como las decisiones que se adopten sobre las mismas.

Sin perjuicio de que todas las sugerencias y reclamaciones que se presenten queden reflejadas en un único soporte, las distintas oficinas de recepción dispondrán de las hojas de recepción para que los ciudadanos puedan formularlas y el acceso al sistema que tramitará las mismas.

La Administración Municipal podrá establecer un sistema informático que permita gestionar el sistema unificado de sugerencias y reclamaciones. El sistema será aprobado por la Junta de Gobierno Local previo dictamen de la Comisión Especial regulada en este Reglamento y la documentación emitida por el mismo tendrá plena eficacia. Igualmente, las copias, informes y documentos archivados electrónicamente tendrán la misma validez que los originales.

7. Informe: Es la comunicación que el Área Municipal competente dirige a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
8. Actuación: Acción que realiza la Unidad Técnica siguiendo los criterios del Área Municipal competente para resolver la sugerencia o reclamación formulada.
9. Gestor SyR: Persona designada por el responsable del Área Municipal competente para tramitar las sugerencias y reclamaciones relacionadas con su ámbito funcional.
10. Impresos de Sugerencia o Reclamación: El formulario que contiene los datos necesarios para tramitar la reclamación o sugerencia.

## **CAPÍTULO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SUGERENCIAS O RECLAMACIONES:**

### ***Artículo 8.- Interesados:***

A los efectos de lo dispuesto en este Reglamento se consideran interesados en el procedimiento para formular y sugerencias y reclamaciones, así como obtener respuesta de la misma a las siguientes personas físicas o jurídicas

- A) Personas físicas
  - 1) Los habitantes del término municipal que se encuentren empadronados en el municipio.
  - 2) Los que no estando empadronados tengan establecidas una o varias relaciones tributarias periódicas con el Ayuntamiento.
- B) Personas jurídicas
  - 1) Las entidades que tengan establecimiento permanente en el Municipio.

### ***Artículo 9.- Medios de presentación***

Los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de A Coruña sobre el funcionamiento de sus servicios públicos o de las entidades dependientes de ella a través de diversos medios que, a modo enunciativo, se indican a continuación:

- a) Medio presencial:

Los ciudadanos podrán personarse en las oficinas municipales establecidas al efecto para formular las sugerencias o reclamaciones que consideren oportunas. El derecho a utilizar este medio se encuentra condicionado a las disponibilidades horarias, materiales y personales de las oficinas municipales. También podrán hacerlo anotando su sugerencia o reclamación en los impresos de sugerencia o reclamación que, a estos efectos, se tendrán en las oficinas abiertas al público a disposición de los interesados y cuya existencia se indicará de forma visible.

Los interesados tendrán derecho a que se les entregue un recibo o resguardo que recoja sucintamente el contenido de la sugerencia o reclamación que hayan formulado

a) Medio no presencial:

Telefónico: Las sugerencias o reclamaciones que se efectúan a través de este medio se harán llamando a los números de teléfono que a estos efectos se señalen. (010)

Medio escrito: a través de este medio los interesados podrán formular sugerencias o reclamaciones ajustándose en la medida de lo posible al modelo oficial de formulario que se diseñe para este fin.

Medio electrónico: en la página Web del Ayuntamiento de La Coruña se instalará un buzón de sugerencias y reclamaciones a disposición de quien desee formularlas.

### **Artículo 10.- Datos a facilitar por el interesado**

1. Los interesados, para disponer del derecho a obtener respuesta a su sugerencia o reclamación, están obligados a facilitar a los servicios municipales
  - Nombre y apellidos o razón social y DNI o CIF
  - Dirección (vía pública y número, localidad y Código Postal)
  - Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.
  - Indicación de si la persona física se encuentra empadronada en La Coruña. En el caso de las personas jurídicas deberán indicar el lugar donde readica su establecimiento permanente en el Municipio, acreditando tanto ese dato como la representación con la que se actúa
  - En caso de no estar empadronados o no disponer de domicilio social o fiscal en el término municipal deberán acreditar mediante declaraciones o cartas de pago su inclusión en los censos y padrones de los tributos periódicos.
  - Contenido de la sugerencia o reclamación especificando los datos necesarios para la adecuada identificación, localización, o producción del suceso, hecho, agentes o servicio sobre el que se versa
2. Los interesados podrán facilitar, además, otros datos que sean de su interés tales como dirección postal, fax, e-mail, teléfono de contacto, etc., a efectos de comunicaciones. Cuando se presente por escrito irá firmada por el interesado o su representante.
3. En los modelos que el Ayuntamiento facilite para formular sugerencias o reclamaciones o en el recibo o justificante que se expida al interesado se especificará que no facilitar los datos obligatorios que se indican en el apartado 1 no genera el derecho de los interesados a obtener respuesta a su sugerencia o reclamación. En el caso de sugerencias y reclamaciones presentadas por medio telefónico o por internet, se especificará esta circunstancia.
4. Las sugerencias o reclamaciones que se hagan a través de cualquier medio sin facilitar los expresados datos no generan el derecho del interesado a obtener respuesta, no obstante lo cual, se dará a las mismas el curso que pudiere corresponder.

### **Artículo 11.- Forma y lugares de presentación de sugerencias o reclamaciones**

1. Las sugerencias y reclamaciones a que hace referencia este Reglamento podrán ser presentadas, a elección del interesado, a través de los distintos medios que el Ayuntamiento ponga a disposición de los mismos.
2. Los interesados podrán acompañar a las sugerencias y reclamaciones la documentación que consideren oportuna.
3. Los interesados podrán formular las sugerencias y reclamaciones en cualquiera de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma donde se presenten y podrán solicitar que los documentos relativos al procedimiento aquí regulado que se les dirija vengan redactados en igual idioma o se acompañen de traducciones autorizadas.

### **Artículo 12.- Efectos de la presentación de las sugerencias o reclamaciones**

Las sugerencias o reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud en demanda de ningún derecho subjetivo ni de recurso administrativo, ni su presentación o interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas sugerencias o reclamaciones no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

### **Artículo 13.- Recepción de las sugerencias y reclamaciones**

1. Las sugerencias o reclamaciones se presentarán por cualquiera de los medios establecidos por el Ayuntamiento.

Cuando la sugerencia o reclamación se haya presentado personalmente por el propio interesado, ya sea de forma verbal o escrita, ante las Oficinas de recepción, en la medida de lo posible se examinará si los datos o documentación obligatorios están completos.

De faltar alguno de estos datos, en el recibo u justificante que se le expida se le hará constar la obligación de completarlos en el plazo de 10 días indicándole que de no hacerlo el interesado no tendrá derecho a obtener respuesta a las mismas, todo ello sin perjuicio de darle el curso que corresponda.

Idéntica advertencia se hará llegar a los interesados cuando hubieran utilizado otros medios, si bien en estos casos los servicios municipales podrán hacérselo llegar mediante comunicación escrita o a través del mismo medio empleado por el interesado (fax, e-mail, ..)

2. Cuando en cualquier oficina de recepción se presenten o reciban escritos por vías distintas a las indicadas en este Reglamento que deban ser tramitados conforme al mismo, incluso cuando la presentación no se ajuste a los modelos establecidos, el empleado público que los reciba los remitirá en todo caso a la Unidad competente.

3. Toda sugerencia o reclamación, cualquiera que hubiese sido el medio empleado para presentarla, se remitirá por la Unidad receptora a la Unidad competente para introducir los datos en el Sistema informático, aunque no estuviese completa la documentación que da derecho al interesado a obtener respuesta.

#### **Artículo 14.- Registro Especial de sugerencias y reclamaciones**

Recibida la sugerencia o reclamación en la oficina de recepción e informatización, se registrará en el sistema diseñado a tal efecto, que contemplará la existencia de un Registro especial de Sugerencias y Reclamaciones.

#### **Artículo 15.- Supuestos y procedimiento de inadmisión.**

1. Se podrá rechazar la tramitación de las sugerencias y reclamaciones:
  - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en los servicios municipales
  - b) Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente Reglamento peticiones o acciones distintas a las sugerencias o reclamaciones contempladas en esta disposición, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.
  - c) Cuando se formulen sugerencias o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya hayan sido resueltas, cuando el asunto esté en tramitación por haber sido planteado por los Grupos Municipales o miembros de la Corporación a través de cualquiera de los medios que la Ley y el Reglamento Orgánico Municipal les reconocen, cuando ha sido tramitado de oficio o a iniciativa de funcionario municipal y, en general, cuando la Administración Municipal ha iniciado trámites para la resolución de la cuestión planteada y en tanto no recaiga resolución o cuando ésta ya ha sido adoptada.
2. Cuando el Área Municipal competente entienda no admisibles a trámite las sugerencias o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, lo pondrán de manifiesto al interesado en escrito motivado.
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.

#### **Artículo 16.- Acumulación de expedientes.**

1. Las Áreas Municipales competentes podrán acumular las sugerencias y reclamaciones, para su tramitación conjunta, cuando se trate de sugerencias o reclamaciones presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.
2. Cuando un ciudadano formula varias reclamaciones o sugerencias en una misma comunicación, las áreas municipales competentes podrán dividir la misma para facilitar su tramitación. El interesado irá recibiendo información individualizada de la situación y actuaciones que se vayan realizando para dar respuesta a cada una de las sugerencias o reclamaciones que haya incorporado a un mismo acto de presentación.

### **Artículo 17.- Instrucción y resolución.**

1. La tramitación inicial de las sugerencias y reclamaciones corresponderá a la Unidad de tramitación que se determine en las normas que regulen el funcionamiento del Ayuntamiento.

Si las sugerencias o reclamaciones afectasen a distintas Áreas, se remitirá copia de las mismas a las directamente afectadas, correspondiendo su tramitación a la que más participación pueda tener en el asunto.

2. Cuando la Unidad competente tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una sugerencia o reclamación y de otro procedimiento administrativo sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado.
3. Cuando las sugerencias y reclamaciones pusieran de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa, se comunicará a la Unidad competente para que, en su caso, se inicien los procedimientos administrativos sancionadores o cualquier actuación dirigida al ejercicio de una posible acción penal, poniendo estas actuaciones en conocimiento de la persona que presentó la sugerencia o reclamación.
4. En el plazo máximo de diez días a contar de la recepción en el Área correspondiente, se enviará a la Unidad Técnica que proceda y se recabará de la misma la información y las actuaciones precisas para dar respuesta a la sugerencia o reclamación.

Los funcionarios y los servicios de las Unidades Técnicas deberán colaborar con el Área que tramite la reclamación o sugerencia, ofreciendo la información o respuesta para la solución del problema, facilitando la documentación que fuere precisa y utilizando el sistema de información específico para tramitación de las reclamaciones o sugerencias.

Idéntica colaboración deben mostrar los concesionarios o contratistas que tengan relación con el servicio objeto de sugerencia o reclamación.

5. Cuando se trate de una reclamación sobre un defectuoso funcionamiento del servicio, el órgano competente para resolver, en cualquier momento del procedimiento, puede proponer una mediación para que informalmente, las partes afectadas tengan la oportunidad de exponer y argumentar su postura con el objetivo de alcanzar una solución. Si, por este medio, se llegara a una solución, el expediente se dará por concluso, lo que se acreditará debidamente en el mismo.

### **Artículo 18.- Plazo de resolución**

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

### **Artículo 19.- Derechos del presentante de la sugerencia o reclamación**

El presentante de cualquier sugerencia o reclamación tiene derecho a estar informado del estado de tramitación de la misma y de la decisión que hubiera recaído al respecto. La decisión le será comunicada en la forma elegida por el interesado y, en caso de que no hubiera ejercido opción al respecto, mediante escrito dirigido a su dirección de correo o al domicilio que conste en la presentación.

### **Artículo 20.- Conclusión del expediente**

1. 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 las actuaciones que se estimen procedentes en relación con las cuestiones puestas de manifiesto.
  - c) Cuando se hubiera realizado la actuación propuesta.

### **Artículo 21.- Irrecorribilidad 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 en cuanto al fondo.

### **Artículo 22.- Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas**

1. La aceptación de sugerencias o reclamaciones que se hayan podido formular o la no acogida de las mismas no genera ningún derecho para los interesados que la 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.

Si las medidas afectaren a aspectos concretos que tengan que resolverse desde otras unidades u órganos que no pertenezcan a la Administración Municipal, se dará traslado a la Entidad que corresponda con la petición de que se adopten las decisiones que sean del caso.

3. La decisión que se pueda haber adoptado sobre las sugerencias o reclamaciones presentadas, se hubieran estimado o desestimado, no impide que, en otros momentos posteriores, la Administración pueda volver a reconsiderar su decisión o las propias medidas propuestas en función de criterios políticos, técnicos, económicos o de eficiencia.

### **Artículo 23.- Desistimiento.**

1. Los interesados podrán desistir de sus sugerencias o reclamaciones en cualquier momento.
2. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que la Unidad competente acuerde la prosecución del mismo por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

3. La continuación del procedimiento resultará obligada en los casos de conductas constitutivas de infracción penal o administrativa.

***DISPOSICIÓN FINAL.***

Este Reglamento entrará en vigor a los quince días de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.