# III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

## AYUNTAMIENTO DE

## 115 LAS ROZAS DE MADRID

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria celebrada el día 21 de septiembre de 2023, aprobó, inicialmente, el Reglamento de Normativa de Uso del Sistema de Información y de Recursos Informáticos y de creación del Registro de Incidencias del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, habiéndose sometido a información por plazo de 30 días hábiles a partir de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de 11 de octubre de 2023.

Transcurrido el plazo citado sin que consten alegaciones o reclamaciones, queda aprobada definitivamente la citada ordenanza, entrando en vigor a los quince días hábiles, a contar desde el siguiente al de su publicación íntegra en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se procede a la íntegra publicación del mismo:

### «PROYECTO DE REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS DE MADRID

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Una de las novedades introducidas en el régimen organizativo y participativo de las grandes ciudades por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, es la creación de un órgano para la participación de los vecinos y la defensa de sus derechos denominado Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Este mecanismo participativo, impulsado por el Consejo de Europa, coloca a nuestro régimen local y por ende, al Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, en una primera línea de supervisión de la actividad municipal informando de las quejas, deficiencias y sugerencias que se formulen, cuyas bases están reguladas a través de un único artículo: el 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, de acuerdo con la redacción dada por la citada Ley de Reforma al que le da el título de "defensa de los derechos de los vecinos".

El Pleno de la Asamblea de Madrid, en su sesión ordinaria del día 19 de diciembre de 2019, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución de Presidencia de 8 de junio de 2004, sobre inclusión en el ámbito de aplicación previsto en el Título X (Régimen de Organización de los Municipios de Gran Población) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas de Modernización de Gobierno Local, aprobó la inclusión del municipio de Las Rozas de Madrid en el ámbito de aplicación del Régimen de Organización de los Municipios de Gran Población.

La Asamblea de Madrid, mediante escrito de 19 de diciembre de 2021, con entrada en este Ayuntamiento el 3 de enero de 2020 bajo el número 84, comunica que el Pleno de la misma, en sesión ordinaria de 19 de diciembre de 2019, aprobó la inclusión del municipio de Las Rozas de Madrid en el ámbito de aplicación del régimen de organización de los municipios de gran población. El referido acuerdo se publicó en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 14 de enero de 2020.

El Pleno del Ayuntamiento de las Rozas de Madrid, en sesión celebrada el día 13 de marzo de 2020, adoptó acuerdo de aprobación inicial del Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid (ROGAR), quedando definitivamente aprobado y publicado en fecha jueves 13 de agosto de 2020 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 195, página 222), en cuyo artículo 166 dispone que corresponde al Pleno mediante reglamento orgánico establecer su regulación, funcionamiento y competencias de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123.1.c) de la Ley de Bases de Régimen Local.

BOCM-20240126-115

El servicio al ciudadano es el fundamento de una Administración Municipal que hace efectivo los principios de eficiencia, confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa, que ha de inspirar la actuación de la Administración en sus relaciones con los usuarios de los servicios. Principios generales que presiden el funcionamiento de las Administraciones Públicas y que el legislador los consagra en el artículo 103.1 de nuestra Constitución, se desarrollan en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público y los ampara en el texto básico de régimen local: la Ley que regula las Bases de dicho régimen, como "garantía constitucional de la autonomía local", que permite la implicación relativa de los intereses de las diferentes colectividades en los asuntos públicos y constituyen una exigencia para lograr efectivamente la mejora de dichos servicios, atendiendo a las demandas de los ciudadanos y por ende, el incremento de la calidad ofrecidos a los mismos.

Para la defensa de los derechos de los vecinos, se crea, la "Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones", siendo de utilidad fundamental para dar cuenta de las quejas presentadas por los ciudadanos y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con el fin de mejorarlos y llegar a conseguir una Administración Municipal eficiente y que trabaje con criterios de calidad.

La Comisión representa el compromiso adquirido por todo el personal del Ayuntamiento con los vecinos de la ciudad para prestar servicios de calidad, teniendo siempre como elemento de referencia las expectativas que tienen los vecinos respecto de los servicios ofrecidos, valorando la eficacia y la eficiencia, de modo que el acceso al procedimiento que se contempla en este Reglamento, se constituye como un derecho de los vecinos.

Lo expuesto hay que contemplarlo como una "oportunidad de mejora" y así ha de concebirse por la organización, ya que del propio procedimiento se extrae una información valiosa sobre cómo es percibida por los vecinos la calidad de los servicios, dando lugar a que el Ayuntamiento reflexione y adapte, en su caso, los mismos a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

El Reglamento se ha estructurado en tres Títulos, y queda cohesionado con el régimen jurídico de las Comisiones Informativas previstas en el Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas, resultando de su estructura lo siguientes:

— El Título Preliminar establece el objeto del Reglamento en los términos establecidos por la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local: "defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración".

— El Título Primero está destinado a regular la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, estableciéndose su composición, designación y cese de sus miembros, su constitución, así como su funcionamiento, incluyendo la convocatoria de las sesiones, el orden del día de las mismas y actas. Se incluye en este Título las funciones propias de la Comisión y las unidades administrativas de apoyo técnico y funcional.

— El Título Segundo se refiere al tratamiento de las sugerencias y reclamaciones. Se incluyen dos Capítulos. En el Primero se incluyen conceptos generales, como quiénes son los interesados y sus derechos, un glosario de términos para facilitar la comprensión del texto y la precisión conceptual.

  El Segundo se destina a regular el procedimiento para formular sugerencias o reclamaciones, en el que se incluye los medios, formas y lugares de presentación de las mismas, su recepción, instrucción y resolución, así como los efectos de las decisiones adoptadas.

A su vez se recogen como disposiciones complementarias: disposición transitoria, disposición adicional y disposición final.

## TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. *Objeto*.—El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid al amparo de lo dispuesto en los artículos 20.1.d) y 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducidos por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, para la "defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración".

BOCM-20240126-115

Asimismo, desarrollará el ejercicio del derecho de los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Las Rozas, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora en la calidad de los servicios que presta.

## TÍTULO I

### De la comisión especial de sugerencias y reclamaciones

Art. 2. *Composición.*—1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos que integran el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo, debiéndose reproducir, en todo caso, la mayoría del Pleno, sea por número de miembros o por ponderación de voto de los integrantes.

Para la determinación del número de miembros de la misma y su distribución entre los distintos grupos se seguirán las mismas reglas que las establecidas para las Comisiones Informativas en el artículo 20.l.c) y 20.l.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y artículos 98 al 108 y 166 y 167 del ROGAR.

2. La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al alcalde, que podrá delegar en cualquier concejal miembro de la Comisión.

El alcalde designará, de entre sus miembros, un Vicepresidente que sustituirá al presidente en los supuestos de ausencia, vacante o enfermedad.

Será secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el secretario general del Pleno o funcionario en quien delegue, y de conformidad con el artículo 129.4 del ROGAR asistirá también, con voz pero sin voto, el titular de la Intervención General Municipal o quién legalmente le sustituya.

3. Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrán ser cesados por acuerdo del Pleno Municipal a instancias de la misma, por alguna de las causas relacionadas a continuación:

a) Por renuncia.
b) Por expiración del plazo de su nombramiento, tras la toma de posesión de una nueva Corporación, distinta a la que precedió a su elección.
c) Por muerte, inhabilitación o incapacidad sobrevenida.
d) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo y no guardar la reserva y el sigilo debido, lo que deberá ser apreciado por el Pleno mediante acuerdo adoptado por el voto favorable de la mayoría de dos tercios de sus concejales.
e) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme por delitos dolosos.
f) Por reprobación del Pleno de la Corporación por mayoría de dos tercios de sus concejales
g) Por remoción, a propuesta del Grupo Político municipal al que representen.

La vacante en el cargo se declarará a través del presidente de la Comisión en los casos relacionados en los apartados a), b), c), e) y g). En los demás casos, se propondrá una vez adoptado el acuerdo por el Pleno Municipal, previa audiencia del interesado.

Una vez producida la vacante, el grupo político que designó al representante, a través de su portavoz, comunicará, en un plazo no superior a quince días, al sustituto. En caso, que no fuera posible, se mantendrá vacante con proporción o ponderación atribuida hasta que modificación de las circunstancias se modifique su composición o se efectúe comunicación.

Art. 3. *Constitución y funcionamiento de la Comisión.*—1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá, al menos, una vez al semestre, teniendo su funcionamiento carácter periódico. El presidente, no obstante, podrá convocar reuniones extraordinarias de la Comisión cuando la gravedad o urgencia de los asuntos a tratar así lo requieran, o lo soliciten los representantes de, al menos una tercera parte de sus miembros.

2. Entre las convocatorias y la celebración de las sesiones no podrán transcurrir menos de dos días hábiles, salvo las convocadas con carácter de urgencia.

3. Para la válida constitución y la celebración de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se requerirá la asistencia de un tercio del número de miembros de la misma. De no producirse este quórum la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituirá media hora después, en segunda convocatoria, cualquiera que sea el número de asistentes. En cualquier caso, será preceptiva la asistencia del presidente y del secretario, o de quienes legalmente les sustituyan.

BOCM-20240126-115

4. Los miembros de la Comisión se regirán en cuanto al régimen de indemnizaciones por asistencia, por lo que se acuerde con respecto a las Comisiones Informativas del Pleno del Ayuntamiento.

Art. 4. *Carácter de las sesiones.*—1. Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones pueden ser: ordinarias, extraordinarias y extraordinarias con carácter urgente.

Las sesiones ordinarias y extraordinarias no urgentes a iniciativa del presidente, han de convocarse, al menos, con dos días hábiles de antelación, conforme al cómputo del resto de comisiones informativas previsto en el ROGAR.

Las sesiones se celebrarán en única convocatoria, salvo que expresamente se indicara en ella la fecha y hora de celebración en segunda convocatoria.

Transcurridos sesenta minutos desde la hora señalada en la convocatoria sin que exista quórum para celebrar la sesión, la Presidencia dejará sin efecto la convocatoria y los asuntos del orden del día pasarán a la siguiente sesión ordinaria, a no ser que se convoque una sesión extraordinaria para su estudio.

La convocatoria de las sesiones extraordinarias y urgentes, a iniciativa del presidente, se llevará a efecto por cualquier medio que permita deducir su recepción, y con la antelación suficiente para permitir razonablemente la llegada de todos los miembros si estuvieren en el término municipal y teniendo en cuenta la urgencia de los asuntos que hayan de tratarse.

Para las sesiones extraordinarias con carácter de urgencia no será necesaria la aplicación del cómputo de días recogido con anterioridad para las sesiones ordinarias y urgentes. Se podrán convocar estas sesiones, por el presidente, en cualquier momento que permita la notificación de la convocatoria, acompañada del orden del día. En cualquier caso la urgencia deberá de ser ratificada.

Art. 5. *Orden del día, convocatoria y actas.*—1. El orden del día establecerá la relación de los asuntos que se someten a la consideración de la Comisión, bien para ser debatidos y, en su caso resueltos, previa votación sobre los mismos; bien para ser puestos en conocimiento de la Corporación.

El orden del día de las sesiones será fijado por el presidente, asistido por el secretario de la Comisión.

El orden del día de las sesiones ordinarias se ajustará normalmente a la siguiente estructura:

— Acta de la sesión anterior.
— Propuestas de expedientes, con la inclusión de informes.
— Posibles comparecencias.
— Ruegos y preguntas.

Sus acuerdos se adoptarán por mayoría simple, en los términos previstos en el artículo 106 del Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

2. Con la convocatoria se remitirá el orden del día de los asuntos que hayan de tratarse y el borrador del acta de la sesión anterior si estuviese redactado y no se hubiese entregado con anterioridad.

La convocatoria, junto con la documentación que se acompaña, se notificará a los miembros de la Comisión a través de medios telemáticos, y se regirá por lo previsto en el artículo 102 apartado 3, 4 y 5 del Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

3. La celebración de las sesiones se llevarán a cabo en forma presencial o telemática, según consideré el presidente de la Comisión atendiendo a las circunstancias de eficiencia, eficacia, duración y buen funcionamiento de la sesión.

Cuando fueran presenciales, en los casos de embarazo, maternidad, paternidad, enfermedad grave o riesgo en personas sensibles, conciliación familiar debidamente acreditada, cuando el concejal esté impedido para la asistencia presencial a la Comisión, el presidente, atendidas las especiales circunstancias concurrentes, autorizará la asistencia y votación telemáticos, dejando constancia de tal circunstancia en el acta de la sesión. Adicionalmente, en las sesiones presenciales, se podrán habilitar medios telemáticos para aquellos que no sean titulares y asistan sin voz y sin voto.

A tal efecto, el concejal deberá cursar la oportuna solicitud con el tiempo suficiente a la Presidencia de la Comisión indicando el motivo y duración, junto con la acreditación suficiente de la situación excepcional impeditiva.

En los casos autorizados, se habilitará los medios electrónicos necesarios y se procurará la grabación de la sesión. Una vez acreditada esta circunstancia, por el secretario del

BOCM-20240126-115

Pleno o aquel que ejerza las funciones en Comisión, dejará constancia de su correcto funcionamiento, de sus incidencias técnicas o ausencias.

4. En todo caso, ser deberá observar las reglas de la Ley 7/1985 de 2 de abril, y en lo no previsto en el presente lo dispuesto en el ROGAR.

5. El secretario elaborará acta de cada una de las sesiones que se celebren en la que se especificarán necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, el lugar y tiempo en el que se ha celebrado, así como el contenido de los acuerdos adoptados, utilizando preferente el formado de vídeo acta conforme a lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

Art. 6. *Asistencia y comparecencia*.—1. Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán públicas. No obstante lo dispuesto anteriormente, podrán asistir, a efectos de información y debidamente convocados por el presidente/a, el propio interesado, las personas integrantes y/o responsables de la Unidad de Transparencia.

También podrán convocarse para que comparezcan ante ella, autoridades, funcionarios/as o empleados/as públicos que puedan tener relación con la queja o reclamación que se esté estudiando, para que informen al respecto, tras lo cual, y antes de iniciarse la deliberación, deberán abandonar el lugar de la reunión.

2. Al objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por la mayoría simple de sus miembros, y de forma excepcional los vecinos o entidades que se estimen necesarios para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando.

Art. 7. *Apoyo técnico y administrativo*.—1. El apoyo técnico a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en el desempeño de las funciones que tenga encomendadas, se llevará a cabo por la Unidad de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, sin perjuicio de las funciones de asesoramiento jurídico o fe pública atribuidas a la Secretaría de la Comisión.

2. La Unidad de Transparencia será la encargada de instruir todas las sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones que estén dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento, además tendrá como funciones en esta materia:

— Las de comunicación, por orden de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a través de su presidente, con todos los Órganos de Gobierno y Administración Municipal, en la tramitación de los asuntos de la competencia de la Comisión.
— La elaboración de los informes, estudios y propuestas, que le encomiende la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. A dichos fines, y, cuando la especial dificultad técnica así lo requiera, con la conformidad de la Comisión, se podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.
— Coordinar el proceso de sug/rec en su conjunto, y cumpliendo las funciones que se le asignan en el procedimiento descrito más adelante.
— La elaboración de los informes y estudios que le encomienda el procedimiento de gestión, admisión a trámite, cumplimiento requisitos formales y técnicos, requerimientos a interesados o a departamentos municipales, y los que le solicite la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
— Publicar decisiones o comunicar recomendaciones a los servicios municipales.

Art. 8. *Funciones*.—La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desarrollará las siguientes funciones:

a) Recibir las quejas o reclamaciones y sugerencias de los vecinos, por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos, cuando en su resolución en el procedimiento existente que regula las reclamaciones, quejas y sugerencias de esta Administración hayan existido incidencias.
b) Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, así como, con carácter general, para cualquier medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, cuando existan incidencias en la resolución de solicitud del procedimiento general.
c) La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones elevará anualmente al Pleno un informe en el que se hará constar el número y tipo de quejas o reclamaciones presentadas; de aquellas que hubieran sido rechazadas y sus causas; así como de las fueren objeto de la investigación y el resultado de las mismas, especifican-

BOCM-20240126-115

do las sugerencias y recomendaciones que han sido admitidas, así como las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales. Igualmente podrá evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en Cartas de Servicios u otros sistemas, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

No constarán datos que permitan la identificación de quien formula la queja, sugerencia o reclamación.

El alcalde tendrá conocimiento del informe de la Comisión, como mínimo, quince días antes de la celebración del Pleno.

Del informe se dará cuenta en sesión plenaria a través del presidente de la Comisión, quien hará una exposición resumida de su contenido.

El Ayuntamiento hará público el informe a través de su página web y los medios que considere oportunos.

Art. 9. *Actuaciones*.—Las actuaciones que debe realizar la Comisión como consecuencia de sus funciones son:

a) Recabar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones recibidas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y, posteriormente, formular las advertencias propuestas de resolución, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales.
b) Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de quejas o reclamaciones y sugerencias en relación con un mismo ámbito de actuación administrativa, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios.
c) Cuando la reclamación a investigar afectase 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, responsan por escrito con la aportación de los documentos y testimonios estime oportuno. En estos casos, la información tendrá carácter reservado.
d) Durante el proceso solucionador de la sugerencia o reclamación los trámites se llevarán con la más absoluta reserva respecto a los particulares y demás autoridades, funcionarios o empleados públicos y dependencias administrativas que no tengan relación el acto investigado.
e) Asimismo, la Comisión efectuará el seguimiento del tratamiento dado a las sugerencias, quejas y reclamaciones, de la rapidez de su respuesta al ciudadano, la calidad de dichas respuestas y el análisis de las causas que las pudieran haber ocasionado.

Quedan fuera de sus competencias las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos en los que no intervenga el Ayuntamiento por acción u omisión, los problemas entre particulares, aquellos que estén siendo objeto de procedimientos jurisdiccionales, los recursos administrativos, las reclamaciones previas a la vía judicial civil o laboral, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, las reclamaciones económico-administrativas y demás recursos y reclamaciones previstos en la legislación específica.

## TÍTULO II

## De las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones

### Capítulo I

### *Conceptos generales*

Art. 10. *Interesados*.—Tienen la condición de interesados en el procedimiento aquellos que se encuentren en las situaciones previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre,

BOCM-20240126-115

de procedimiento administrativo común, si bien, a efectos del presente Reglamento, podrán formular sugerencias y/o reclamaciones las siguientes personas físicas o jurídicas siguientes:

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.

Art. 11. *Definiciones*.—A los efectos de este Reglamento se entenderá:

a) Felicitaciones: todo aquel reconocimiento expreso realizado por un interesado sobre el buen funcionamiento del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en el Ayuntamiento a título individual o colectivo.
b) Sugerencias: manifestaciones o declaraciones de un ciudadano en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta el Ayuntamiento o sus entidades públicas dependientes, o alguno de sus procesos, o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto y/o no ofrecido.
c) Quejas: son la exposición de una incidencia durante la prestación de un servicio por parte del Ayuntamiento o sus entidades públicas dependientes que produce en la persona que reclama una percepción de ineficacia o de actuación inadecuada y requiere de una actuación y explicación.
d) Reclamaciones: se consideran reclamaciones, las interpuestas formalmente ante la Comisión, una vez que formulada la correspondiente queja o sugerencia por las vías habilitadas al efecto, las mismas no hayan sido satisfechas o resueltas de acuerdo con lo solicitado por el interesado/a.

No se incluyen en este concepto:

1. Las sugerencias o reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean competencia municipal.
2. Las solicitudes en las que el interesado pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.
3. Los recursos administrativos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.
4. Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre.
5. Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
6. Las incidencias, partes, informes, actas, etc. efectuadas por los propios servicios municipales.
7. Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.
8. Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución en tanto no recaiga resolución expresa o presunta, tengan por objeto la revisión de un acto municipal.
9. Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

## Capítulo II

### *Procedimiento de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la comisión*

Art. 12. *Medios de presentación*.—Los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones, dirigidas a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, ante el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid sobre el funcionamiento de sus servicios públicos o de las entidades dependientes de el a través de diversos medios que, a modo enunciativo, se indican a continuación:

a) Medio presencial: los ciudadanos podrán personarse en las distintas sedes de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, para formular las sugerencias y/o

BOCM-20240126-115

reclamaciones que consideren oportunas, siempre y cuando cumplan con lo establecido en el presente Reglamento.

b) Medio no presencial:

— Medio postal: enviando el impreso debidamente cumplimentado a través del servicio de correos tradicional.
— Medio electrónico: en la sede electrónica alojada en la página web del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, se instalará un buzón de felicitaciones, sugerencias quejas y reclamaciones vinculado a la Comisión.

Art. 13. *Datos a facilitar por el interesado*.—1. Los interesados 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 Las Rozas de Madrid. En el caso de las personas jurídicas deberán indicar el lugar donde radica 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 informar sobre su inclusión en los censos y padrones de los tributos periódicos.
— Contenido de la felicitación, sugerencia queja o reclamación especificando los datos necesarios para la adecuada identificación, localización, o producción del suceso, hecho, agentes o servicio sobre el que se versa.
— Los interesados podrán acompañar a la sugerencia y/o reclamación la documentación que consideren oportuna.

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 deberá ir firmada por el interesado o su representante.

3. Las sugerencias y/o reclamaciones que se hagan a través de cualquier medio sin facilitar los expresados datos no generan el derecho del interesado a obtener respuesta.

4. Las contestaciones o decisiones emanadas de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán susceptibles de recurso alguno.

Art. 14. *Efectos de la presentación de felicitaciones, sugerencias, quejas y/o reclamaciones*.—Las decisiones o contestaciones a 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 y/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.

Art. 15. *Recepción de las felicitaciones, sugerencias, quejas y/o reclamaciones*.—1. Las sugerencias y/o reclamaciones se presentarán por cualquiera de los medios establecidos por el Ayuntamiento.

Cuando la sugerencia y/o reclamación se haya presentado personalmente por el propio interesado, de forma escrita, ante las oficinas de recepción, en la medida de lo posible la Unidad instructora examinará si los datos o documentación obligatorios están completos.

De faltar alguno de estos datos, se cursará requerimiento de subsanación en el plazo de 10 días indicándole que de no hacerlo el interesado no tendrá derecho a obtener respuesta a las mismas.

2. No serán admitidos a trámite aquellos escritos recibidos por vías distintas a las indicadas en este Reglamento o que no se ajusten a los modelos establecidos.

3. Toda felicitación, sugerencia, queja o reclamación, cualquiera que hubiese sido el medio empleado para presentarla, se remitirá a la Unidad de Transparencia para iniciar el proceso e instrucción correspondiente.

Art. 16. *Supuestos y procedimiento de inadmisión*.—1. Se podrán rechazar la tramitación de las sugerencias y/o reclamaciones por los siguientes motivos:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en los servicios municipales.

BOCM-20240126-115

b) Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente Reglamento peticiones o acciones distintas a las sugerencias y/o reclamaciones contempladas en esta disposición, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.
c) Cuando sean anónimas.
d) Cuando se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.
e) Aquellas cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de las personas.
f) Las desprovistas de fundamentación.
g) Las que no sean de competencia del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.
h) Las que versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los juzgados y tribunales de justicia.
i) Cuando se formulen sugerencias y/o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya han sido resueltas o se estén tramitando en el seno de la propia Comisión.

2. Cuando la Unidad de transparencia entienda no admisibles a trámite las sugerencias y/o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto a la Comisión en escrito motivado.

3. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones resolverá sobre la inadmisión y lo pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado sobre las causas.

Art. 17. *Instrucción y resolución.*—1. La tramitación inicial de las felicitaciones, sugerencia, queja y/o reclamaciones corresponderá a la Unidad de Transparencia.

Si afectasen a distintos Departamentos, se remitirá copia de las mismas a las directamente afectadas, emitiendo cada una de ellas el informe correspondiente o tomando razón en caso de felicitaciones y sugerencias. Las sugerencias, quejas y reclamaciones tramitarán según los siguientes artículos.

2. Cuando la Unidad de Transparencia tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una sugerencia, queja y/o reclamación y de otro procedimiento administrativo sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado.

3. En el plazo máximo de veinte días a contar de la recepción en el Área correspondiente, se enviará a la Unidad de Transparencia la información necesaria para instruir la Reclamación, Queja o Sugerencia.

Los funcionarios y los servicios de los Departamentos deberán colaborar con el Unidad de Transparencia que deba informar la reclamación, queja o sugerencia, ofreciendo la información o respuesta para la solución del problema, facilitando la documentación que fuere precisa.

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

Art. 18. *Plazo de resolución.*—Para decidir sobre las sugerencias, quejas o reclamaciones se establece el plazo de seis meses desde la entrada de la misma en la administración municipal.

Art. 19. *Derechos del presentante de la sugerencia, queja o reclamación.*—El presentante de cualquier sugerencia, queja 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 electrónica o no de conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común, y en caso de que no hubiera ejercido opción al respecto, mediante escrito dirigido al domicilio que conste en la presentación.

Art. 20. *Conclusión del expediente.*—1. Se entenderá resuelta la sugerencia, queja o reclamación:

a) Cuando se hubiera inadmitido o 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.

Art. 21. *Irrecurribilidad de la decisión.*—Al tener las sugerencias, quejas 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.

Art. 22. *Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas.*—1. La aceptación de sugerencias, quejas o reclamaciones que se hayan podido formular o la no acogida de las mismas no genera ningún derecho para los

BOCM-20240126-115

interesados que la hubieran presentado y la decisión que sobre el particular se hubiera adoptado no podrá ser objeto de recurso.

2. 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, quejas 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.

Art. 23. *Desistimiento*.—1. Los interesados podrán desistir de sus sugerencias, quejas 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 TRANSITORIA

Las Unidades Administrativas competentes del Ayuntamiento, adoptarán las medidas oportunas, y, en concreto, adaptarán, en su caso, los correspondientes instrumentos de gestión de personal para poner en funcionamiento la vinculación y apoyo de la Unidad de Transparencia y puestos de trabajo que presten apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

## DISPOSICIÓN ADICIONAL

El alcalde, en su caso, dictará las resoluciones sobre la interpretación de las normas de este Reglamento, si fueren necesarias, previo informe de la Secretaría Municipal.

El Ayuntamiento deberá de ajustar la normativa por la que se regula el sistema de sugerencias, quejas y /o reclamaciones genérico a los efectos que dispone el presente Reglamento Orgánico.

## DISPOSICIÓN FINAL

1. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de este Reglamento Orgánico se producirá de la siguiente forma:

— El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración General del Estado y a la de la Comunidad de Madrid.
— Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el texto del Reglamento se publicará, íntegro, en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.
— El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de dicha publicación.

2. El Reglamento se publicará, además, en la página web municipal».

Las Rozas de Madrid, a 21 de diciembre de 2023.—El vicealcalde y primer teniente de alcalde, P. D. (decreto de Alcaldía-Presidencia 2468/2023, de 17 de junio), Gustavo Adolfo Rico Pérez.

(03/909/24)

BOCM-20240126-115