

Dimarts, 25 d'octubre de 2016 - Número 203

Administració Local

2016-08323

Ajuntament de Calafell

ANUNCI

L'Ajuntament de Calafell, en sessió plenària realitzada el dia 07 de març de 2016, va acordar aprovar el inicialment el Reglament de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament de Calafell.

Aquest acord es va exposar al públic pel termini de trenta dies, durant els quals no s'ha presentat cap al·legació, per la qual cosa l'acord ha esdevingut definitiu. Es transcriu tot seguit el text definitiu del Reglament:

REGLAMENT DE LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, va reforçar el principi constitucional de la participació ciutadana en els assumptes públics, a través del mandat als ajuntaments perquè establissin i reguessin, en normes de caràcter orgànic, els procediments i els òrgans adequats per a l'efectiva participació dels veïns en els assumptes de la vida pública local.

Si el servei a la ciutadania és el fonament de tota administració local i democràtica, el principi de participació activa dels ciutadans en la gestió municipal es configura, en l'actualitat, com un eix vertebrador de l'acció de govern, juntament amb els principis d'eficiència, transparència, informació i equitat.

La presentació de suggeriments i reclamacions pels ciutadans davant de l'Administració municipal és, al mateix temps, un dret reconegut per les nostres lleis i una oportunitat de millora administrativa. Per això, lluny de ser una molèstia o "crida d'atenció" és sempre una oportunitat de millora. A través de suggeriments i reclamacions, els responsables de la gestió municipal tenen al seu abast un instrument idoni per a conèixer com és percebuda pels ciutadans la qualitat dels serveis municipals i el correlatiu reptes per a millorar-los.

La constitució de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions respon a aquesta finalitat, la de dotar la ciutadania de Calafell d'un mecanisme idoni perquè la participació i la iniciativa ciutadana es materialitzi per mitjà de l'avaluació dels serveis que el seu Ajuntament presta, garantint així que els suggeriments, queixes o reclamacions formulades sobre aquests tinguin la deguda resposta.

El present Reglament s'estructura en tres títols dedicats a establir tant l'àmbit i finalitat del Reglament com els drets que els ciutadans tenen de realitzar suggeriments, reclamacions i queixes com a usuaris dels serveis públics municipals.

Juntament amb l'anterior, s'ha buscat realitzar una descripció detallada dels procediments, requisits i garanties a través dels quals s'articulen les vies per a donar resposta a aquests drets ciutadans.

No cal atribuir altra naturalesa a les manifestacions que -adoptant la forma i el contingut d'un suggeriment, una reclamació o una queixa- formulen els ciutadans a l'Administració municipal. Són, en definitiva, manifestacions del dret de petició, d'un dret fonamental i irrenunciable en tota societat democràtica.

TÍTOL I - DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Finalitat

Aquest Reglament té com a finalitat regular el funcionament i composició de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions de l'Ajuntament de Calafell, creada per a la tutela i la defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal, establint així mateix el procediment i els requisits per a la formulació de les seves reclamacions, queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'administració i organització de l'Ajuntament de Calafell, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure'n oportunitats de millora contínua en la qualitat dels serveis públics que presta.

Article 2. Objectius

L'Ajuntament de Calafell pretén aconseguir els objectius següents, que han d'actuar com a criteris reguladors:

- a) Supervisar l'activitat de l'Administració municipal.
- b) Rebre i canalitzar els suggeriments i les reclamacions veïnals.

- c) Estudiar les iniciatives i alternatives proposades per la ciutadania.
- d) Detectar les possibles deficiències que presenti l'Administració municipal i formular propostes per a la seva adequada correcció en l'àmbit de la defensa dels drets dels veïns i veïnes.
- e) Impulsar, promoure i facilitar el ple desenvolupament dels drets de participació de la ciutadania que vagin encaminats a vetllar pels interessos generals del municipi de Calafell.
- f) Satisfer les necessitats de la ciutadania i l'èxit de l'eficàcia en la gestió dels recursos públics.

Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu

3.1. El Reglament ha de ser aplicable a l'activitat del conjunt d'òrgans i unitats de l'administració de l'Ajuntament, dels seus organismes autònoms i de la societat municipal.

3.2. Igualment, s'han d'admetre les reclamacions, queixes i suggeriments que se susciten respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual l'Ajuntament hagi contractat l'esmentada prestació i amb independència de les reclamacions de qualsevol tipus que l'usuari consideri oportú formular directament davant de l'empresa, o davant dels serveis de defensa dels consumidors.

Article 4. Àmbit d'aplicació subjectiu

Tota persona física o jurídica, amb independència del lloc de residència o nacionalitat, té dret a presentar reclamacions, suggeriments i queixes en el registre del Servei d'Atenció al Ciutadà, sobre matèries de la competència municipal i el funcionament dels serveis municipals.

Article 5. Servei d'Atenció al Ciutadà

El Servei d'Atenció al Ciutadà (en endavant, SAC) és el servei responsable de la gestió del procés de suggeriments, reclamacions i queixes presentats pels ciutadans i ciutadanes, de conformitat amb el que disposa l'Ordenança Municipal reguladora del Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Calafell. Per a aquesta finalitat, té encomanades les funcions següents:

- a) Rebre, registrar i tramitar els suggeriments, les reclamacions o les queixes relatius als serveis prestats per l'Ajuntament de Calafell.
- b) Traslladar el suggeriment o reclamació al servei municipal competent perquè, amb el seu estudi previ, emeti el preceptiu informe i el remeti al SAC.
- c) Traslladar al titular del suggeriment, la reclamació o la queixa les actuacions realitzades i les mesures adoptades.
- d) Remetre, en coordinació amb el president de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions (en endavant, CESR), als membres d'aquesta Comissió, el llistat trimestral de les reclamacions i suggeriments presentats, amb expressió dels no admesos i els motius de la seva inadmissió juntament amb els admesos i tramitats, en els quals s'ha de fer constar el servei afectat, els tràmits realitzats i la solució adoptada o proposada per aquest, si n'hi haguera.
- e) Remetre, prèvia la tramitació continguda en aquest Reglament, les queixes formulades a la CESR perquè, examinades i proposades les mesures que s'estimen pertinents, es posin en coneixement dels titulars de les queixes.

TÍTOL II - PROCEDIMENT PER ALS SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Capítol I - Presentació de suggeriments o reclamacions

Article 6. De la presentació de suggeriments i reclamacions

6.1. Els titulars del dret a presentar suggeriments, reclamacions i, si escau, queixes, relacionats en l'article 4 del present Reglament, poden formular-les a través dels mitjans següents:

- a) Personalment a qualsevol de les oficines del SAC.
- b) Telefònicament.
- c) Telemàticament o a través de qualsevol aplicació mòbil (app) de l'Ajuntament de Calafell.
- d) Qualsevol altre mitjà que estableixi la Llei.

6.2. Per a facilitar la seva presentació, el SAC ha d'indicar als titulars en demanda d'informació que tenen a la seva disposició impresos tipus de suggeriments, reclamacions i queixes per a poder materialitzar-los, sense perjudici de la plena validesa en tot cas de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que en el seu emplenament es facin constar els requisits necessaris per a la seva tramitació, tal com estableix l'article 8 d'aquest Reglament.

Article 7. Definicions

7.1. S'entén per "suggeriment" qualsevol proposta destinada a millorar la prestació o la qualitat d'un servei de competència municipal o de les entitats dependents de l'Ajuntament, ja sigui en l'àmbit organitzatiu o funcional, i que pugui contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en el seu funcionament o en la prestació del servei.

7.2. Es considera "reclamació" aquelles informacions que es presenten per a informar l'Ajuntament sobre un mal funcionament o deficiència dels serveis municipals i tinguin com a objecte la correcció d'aquestes.

7.3. No s'inclouen en el concepte de suggeriment o reclamació els següents:

- a) Els suggeriments i reclamacions que tinguin com a objecte activitats o serveis que no siguin de la competència municipal.
- b) Els que ometen dades essencials per a la seva tramitació que impedeixin adreçar-se al titular, cas en què se n'ha d'instar l'esmena.
- c) Els suggeriments o reclamacions que reiteren altres d'anteriors que ja han estat resolts.
- d) Les sol·licituds que pretenguin el reconeixement d'un concret dret o interès subjectiu d'un particular.
- e) Els recursos administratius, és a dir, la impugnació d'actes o disposicions municipals.
- f) Les sol·licituds d'informació que, constituint una manifestació del dret de petició, hagin de realitzar-se de conformitat amb el que estableix la legislació de transparència.
- g) Els presentats de forma anònima o aquells en què no resulti acreditada la vertadera identitat de qui o els qui el formulen.
- h) Aquells en què s'adverteixi manifestament mala fe, manca de fonament o falta de concreció en la presentació.
- i) Els incidents o accions ocorreguts en temps o lloc indeterminats.
- j) Les qüestions que, tot i tenir un contingut econòmic, tenen establerts en l'ordenament jurídic procediments o vies específiques per a la seva tramitació i resolució.
- k) Les que versen sobre assumptes pendents de resolució judicial.
- l) Les qüestions que es troben en tramitació administrativa fins que recaigui una resolució expressa o presumpta, llevat que el suggeriment o reclamació sigui la demora, desatenció o qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observi el titular d'aquesta, en relació amb el funcionament de les dependències administratives o en la prestació dels serveis municipals.
- m) Les que tinguin com a objecte la revisió, modificació o suspensió d'un acte o resolució administrativa.

Article 8. Requisits de necessària formalització

8.1. Els suggeriments, reclamacions i queixes han de contenir com a mínim:

- a) El nom i cognoms, o raó social.
- b) El DNI o document que el substitueixi.
- c) Domicili a efecte de notificació.
- d) Dades del representant que actui en nom del titular del suggeriment, reclamació o queixa, amb acreditació de la representació, si escau.
- e) Fets i raons en què es concreti amb claredat la reclamació, suggeriment o queixa especificant les dades necessàries per a l'adequada identificació del succés, fet, agent, servei o unitat on es va produir el fet o la incidència que dona lloc a la queixa, suggeriment o reclamació amb indicació de la data de la incidència i expressió raonada dels arguments en què aquesta es fonamenti.
- f) Data i firma, quan es presenti per escrit, o firma digital si s'utilitza el web municipal.
- g) Relació de la documentació que s'acompanya, si escau.

8.2. Les dades personals i corresponents als titulars de les queixes, suggeriments o reclamacions han de ser tractades de forma confidencial, d'acord amb el que disposa la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal.

8.3. Aquests requisits no seran exigits en les reclamacions notificades a l'Ajuntament, a través de les aplicacions (app) de l'Ajuntament. En aquests casos, s'hauran de fer constar les dades que específicament sol·liciti l'aplicació.

Article 9. Efectes de la presentació

9.1. Les queixes, suggeriments o reclamacions presentades:

- a) No atribueixen al seu titular la condició de persona interessada, ni aquesta condició és requisit per a la seva presentació.
- b) No atorguen a la persona que les presenta, la titularitat de cap dret subjectiu.
- c) No tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamació prèvia a la via judicial o reclamació de responsabilitat patrimonial a l'Administració municipal de Calafell.

9.2. En conseqüència, la presentació d'una queixa, reclamació o suggeriment en cap cas suspèn els terminis previstos legalment per a interposar recursos, tant en la via administrativa com en la jurisdiccional, ni condicionen de

cap manera l'exercici de les accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir els que hi figuren com a interessats. De la mateixa manera, tampoc suspèn l'execució de la resolució o l'acte afectat per la reclamació o suggeriment.

Capítol II - La tramitació ordinària de suggeriments o reclamacions

Article 10. Procediment ordinari de resposta als suggeriments o a les reclamacions

10.1. El procediment ordinari de resposta als suggeriments o reclamacions, que tinguin entrada a l'Administració municipal, seguirà els tràmits previstos a l'Ordenança municipal reguladora del SAC de l'Ajuntament de Calafell.

10.2. La resposta al suggeriment o a la reclamació ha de recollir necessàriament els termes en què el suggeriment o reclamació ha estat formulat; les raons, motius i circumstàncies pels quals s'estima accedir-hi o no, i les mesures, si escau, que s'hagin adoptat en ocasió de la seva formulació.

10.3. Les respostes a les reclamacions tramitades a través d'aplicació (app) mòbil, es respondran a través del mateix mitjà.

Article 11. Acumulació d'expedients

El SAC pot acumular els suggeriments i les reclamacions per a la seva tramitació conjunta, en els casos següents:

- a) Quan presentats per diferents titulars coincideixin en la part substancial dels fets o problemes posats de manifest o siguin coincidents en el seu contingut.
- b) Quan es tracti de reclamacions o suggeriments formulats per un mateix titular, referits a qüestions de naturalesa semblant, que no constitueixin una mera reiteració.

Article 12. Desistiment del procediment

12.1. El titular del suggeriment o reclamació pot desistir en qualsevol moment de la seva petició, per mitjà de comunicació presentada o remesa al SAC per qualsevol dels mitjans admesos per a la seva presentació en l'article 6.1 d'aquest Reglament.

12.2. En aquest supòsit, el responsable del SAC ha d'arxivar l'expedient i donar-ne compte a la CESR i al servei municipal que va motivar el suggeriment o reclamació. No obstant això, la CESR pot proposar la continuació d'ofici del suggeriment o reclamació que consideri pertinent.

Article 13. Termini del procediment

13.1. Des de la recepció de la reclamació o suggeriment, el SAC ha de notificar la resposta al sol·licitant, en un termini no superior a 20 dies hàbils, comptadors des que el suggeriment o reclamació hagi tingut entrada en el Registre.

Aquest termini també s'ha de respectar en les reclamacions cursades a través d'aplicacions (app) mòbils de l'Ajuntament.

13.2. Per al supòsit que el suggeriment o reclamació haguessin estat objecte d'esmena, el còmput del termini màxim de 20 dies, contingut en aquest apartat s'ha de comptar des de la data en què, esmenat degudament pel seu titular, es va presentar o va tenir entrada en el Registre.

Aquest termini no serà d'aplicació en el supòsit previst a l'article 20.4 d'aquest Reglament.

Article 14. Ampliació del termini

14.1. Quan el nombre de suggeriments i reclamacions per tramitar pogués suposar un incompliment del termini màxim per a la seva resolució i notificació contingut en l'article 13 d'aquest Reglament, a proposta raonada del responsable del SAC, el president de la CESR pot excepcionalment acordar l'ampliació del termini màxim del present procediment, per mitjà de motivació de les circumstàncies concurrents i una vegada esgotats tots els mitjans a la disposició possibles.

14.2. En cas d'acordar-se, finalment, l'ampliació del termini màxim, aquest no pot ser superior a l'establert per a la resolució i notificació de la contestació.

14.3. Contra l'acord que resolgui l'ampliació de terminis, que ha de ser notificat als titulars dels suggeriments i reclamacions, no pot interposar-se cap recurs.

Article 15. Resolució i efectes

15.1. S'entén resolt el suggeriment o la reclamació:

- a) Quan s'ha notificat la seva resposta en el termini establert a l'article 13 d'aquest Reglament.
- b) Quan el titular del suggeriment o reclamació manifesti el seu desistiment en la forma prevista en l'article 12 d'aquest Reglament.

15.2. La resolució d'un suggeriment o reclamació no és susceptible de cap recurs administratiu, sense perjudici que el seu titular formuli queixa davant de la CESR en la forma prevista en aquest Reglament.

15.3. Contra la resolució d'una queixa, suggeriment o reclamació o la seva omissió, el seu titular pot interposar:

- a) Recurs d'empara davant del Tribunal Constitucional, per mitjà de les vies establides en l'article 53.2 de la Constitució Espanyola, sense perjudici de qualssevol altres accions que consideri procedents.
- b) Recurs contenciós administratiu, pel procediment jurisdiccional dels drets fonamentals de la persona, establert per la legislació reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, amb fonament en els motius següents:
 1. La declaració d'inadmissibilitat del suggeriment, reclamació i queixa.
 2. L'omissió de l'obligació de contestar en el termini establert.
 3. L'absència en la contestació dels requisits mínims establits en l'article 10.2 del present Reglament.

TÍTOL III - LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Capítol I - Composició, funcions i facultats

Article 16. Composició

16.1. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions (d'ara endavant CESR), ha d'estar formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple, de forma proporcional al nombre de membres que cada grup municipal hi té.

16.2. Correspon al Ple, a proposta de l'Alcaldia, determinar el nombre dels seus integrants.

16.3. L'Alcaldia ha d'exercir la presidència de la CERS i pot delegar-la en un dels seus membres.

16.4. El secretari/ària de la Comissió, quan no sigui el secretari/ària general, ha d'actuar per delegació d'aquest.

Article 17. Funcionament

17.1. Les sessions de la CESR, amb caràcter general, no són públiques. Per a la seva vàlida constitució es requereix la presència de la majoria absoluta de components de la CESR, ja siguin titulars o suplents, en primera convocatòria i d'un terç del nombre legal dels seus membres, a més del president/a i secretari/ària, o dels que legalment els substitueixin, en segona convocatòria, que ha de tenir lloc mitja hora després.

17.2. La CESR ha de realitzar sessions ordinàries de caràcter mensual, prèvia convocatòria realitzada pel president/a, almenys amb dos dies hàbils d'antelació al de la data de realització.

17.3. La CESR pot realitzar sessió extraordinària quan així ho decideixi el president per iniciativa pròpia degudament motivada o per mitjà de sol·licitud de la quarta part, almenys, del nombre legal de membres. L'esmentada sol·licitud s'ha de formular per escrit, s'hi ha de raonar l'assumpte o assumptes que la motiven i ha de ser firmada personalment per tots els que la subscriuen.

17.4. La CESR pot realitzar sessió extraordinària i urgent, quan la urgència de l'assumpte o assumptes per tractar no permeti al seu president convocar la sessió extraordinària amb l'antelació mínima de 24 hores anteriors a la celebració de la sessió. Es considerarà constituïda la CESR, en sessió extraordinària i urgent, sense convocatòria prèvia formal, quan en el Saló de Sessions s'hi trobin reunits un representant de cada grup polític municipal, amb el president i el secretari i acceptin constituir-se en comissió.

En aquests supòsits, la urgència de la sessió requereix per a la seva realització que sigui ratificada per la majoria simple dels seus membres, per mitjà de votació que a aquest efecte ha de figurar com a primer punt de l'ordre del dia.

17.5. Les recomanacions, suggeriments, propostes d'investigació o ampliació d'informació i requeriments de compareixença s'han d'adoptar per majoria simple dels presents, i els empats els decideix el president amb el seu vot de qualitat.

17.6. La CESR pot acordar la celebració de sessions públiques a les que podran assistir els signataris de suggeriments o reclamacions que s'hagin dirigit a aquesta comissió. En aquests casos, la convocatòria de la comissió seguirà els mateixos tràmits que la convocatòria d'una sessió plenària.

17.7. En tot allò no regulat en aquest article i en el present reglament, la CESR s'ha de regir, en el seu funcionament i en la mesura que li sigui aplicable, per les normes que regulen les sessions del Ple.

Article 18. Funcions

Correspon a la CESR:

- a) Defensar els drets dels veïns i usuaris en les seves relacions amb l'Administració municipal.
- b) Informar les queixes i suggeriments que, de conformitat amb el que disposa aquest Reglament, els veïns i usuaris li adrecin.

- c) Supervisar l'activitat de l'Administració municipal i analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions, queixes o suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal, proposant accions de millora, formulant recomanacions, advertiments i suggeriments tendents a aconseguir més eficàcia en els serveis municipals.
- d) Donar compte al Ple, per mitjà d'un informe anual del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions adreçades a l'Administració municipal, de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses, així com del grau de col·laboració dels departaments municipals.
- e) Sense perjudici de realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellin.

Article 19. Facultats

19.1. Tots els òrgans de govern i de l'Administració municipal estan obligats a col·laborar amb la CESR.

19.2. S'atribueix a la CESR la facultat per a ordenar, a través del seu president, investigacions sobre el funcionament de les diferents unitats administratives, així com requerir la compareixença de qualsevol persona pertanyent a l'Administració municipal que pugués donar informació relacionada amb l'assumpte que cal investigar.

19.3. En l'exercici de les seves funcions, la CESR ha d'aprovar, de conformitat amb l'article 17.5 d'aquest Reglament, les recomanacions, informes o suggeriments pertinents, si bé mai poden modificar, anul·lar o suspendre resolucions o actes administratius.

En l'àmbit de les seves competències, la CESR pot fer propostes per tal de solucionar problemàtiques ciutadanes recurrents i/o habituals.

19.4. Les recomanacions, informes, suggeriments i conclusions formulats per la CESR en l'exercici de les seves facultats no són susceptibles de cap recurs.

Capítol II - Dació de compte davant de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Article 20. Remissió a la CESR

20.1. Per al compliment de les seves funcions, el SAC i els Departaments que gestionin aplicacions (app) mòbils de comunicació de queixes, en coordinació amb el president de la CESR, ha de remetre, a la Secretaria de l'esmentada Comissió, les llistes mensuals de les reclamacions i suggeriments que hi ha hagut, amb indicació dels serveis afectats, els tràmits realitzats i les propostes de resposta formulades i notificades, així com d'aquelles altres que, admeses, no han sigut dutes a terme dins del termini fixat en l'article 13 d'aquest Reglament.

Aquests llistats han d'anar acompanyats de la documentació següent:

- a) La instància presentada.
- b) L'informe tècnic que s'hagi emès.
- c) La resposta donada.

20.2. Igualment les llistes han d'incloure aquells suggeriments i reclamacions que, incorrent en algun dels supòsits previstos en l'article 7.3 d'aquest Reglament, no s'han admès a tràmit, juntament amb aquelles la falta d'esmena de les quals va provocar que s'arxivessin.

20.3. Per a un millor coneixement i control pels membres de la CESR, les llistes mensuals s'han d'ordenar per àrees o serveis municipals, sense perjudici de la remissió d'una còpia al regidor delegat i al cap o responsable administratiu per al seu coneixement.

20.4. El SAC també pot elevar les queixes i els suggeriments de la ciutadania que pel seu contingut es consideri convenient que siguin tractats i contestats per la CESR. El SAC trametrà aquestes queixes a la CESR, acompanyades d'un informe tècnic del Departament afectat, sens perjudici de que el tècnic responsable hagi d'assistir a la sessió de la CESR per donar explicacions.

El termini per resoldre aquestes queixes i suggeriments serà, com a màxim, de dos mesos, tal com disposa l'article 31 d'aquest Reglament.

Article 21. Convocatòria i ordre del dia

21.1. Rebudes les llistes per la Secretaria de la CESR, s'ha de procedir a la convocatòria d'aquesta comissió, a fi que els seus membres puguin conèixer i examinar les llistes expressades en l'article 20 anterior i realitzar les propostes, recomanacions i suggeriments que estimen pertinents, d'acord amb el que disposa el 18 d'aquest Reglament.

21.2. Les conclusions a què arribi la CESR han de revestir la forma d'informe no vinculant i han de contenir recomanacions, propostes i suggeriments perquè s'adoptin aquelles mesures que redundin en una major eficàcia dels serveis municipals, les quals han de ser traslladades als serveis per al seu coneixement. La CESR podrà fer un seguiment del grau de compliment de les propostes formulades als òrgans de l'Ajuntament i a les empreses contractistes.

21.3. Les conclusions de la CESR no són susceptibles de cap recurs.

Capítol III - La formulació de queixa davant de la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions

Article 22. Supòsits de queixa davant de la CESR

Els titulars de suggeriments o reclamacions poden formular escrit de queixa directament davant de la CESR, quan la resolució d'aquests:

- a) No s'hagi realitzat en el termini fixat en l'article 13.
- b) El contingut de la resolució que se'ls va notificar al seu moment no els hagi resultat satisfactori.

Article 23. Mitjans de presentació

La presentació de queixes, en els supòsits previstos en l'article 22, pot realitzar-se a través de qualsevol dels mitjans regulats en l'article 6.1 d'aquest Reglament.

Article 24. Requisits de la presentació de la queixa

Els requisits per a la formulació de la queixa són els continguts en l'article 8 del present Reglament.

Article 25. Límits del contingut de la queixa davant de la CESR

La formulació de qualsevol queixa que es fonamenti en algun dels supòsits tipificats en l'article 7.3 d'aquest Reglament ha de comportar que el SAC formuli proposta d'inadmissibilitat a la CESR, en la forma prevista en l'article 27.3.

Article 26. Efectes de la presentació de la queixa

La presentació de la queixa ha de tenir els efectes previstos en l'article 9 d'aquest Reglament, sense perjudici de la resolució que hagi d'adoptar la CESR i la seva notificació al titular de la queixa.

Capítol IV - Tramitació de queixa davant de la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions

Article 27. De la tramitació de la queixa

27.1. Les queixes s'han de presentar a través de qualsevol dels canals previstos a l'article 6.1 d'aquest Reglament.

27.2. Registrada la queixa, el SAC disposa d'un termini de deu dies, comptadors des del de la seva recepció, per a:

- a) Admetre-la a tràmit i informar, per mitjà d'ofici al seu titular, del número i data en què s'ha registrat, òrgan a què s'envia, termini màxim previst en el present Reglament per a la resolució i notificació de la seva queixa i efectes que pugui produir la falta de resolució.
- b) Requerir el titular perquè, en el termini de deu dies hàbils comptadors a partir del següent al del requeriment, esmeni els defectes o omissions que presenti. En l'ofici pel qual se li requereixi l'esmena s'ha de fer constar que, en cas de no realitzar-la en l'esmentat termini, es procedirà sense més tràmit a elevar-la a la CESR, en unió de les actuacions que hagin motivat la formulació de la queixa, a fi que pugui ser resolta per la CESR, en temps i termini.

Esmenades les deficiències en l'esmentat termini i admesa a tràmit la queixa, s'ha de cursar al seu titular l'ofici contingut en la lletra a, apartat 2 del present article, amb expressió dels dies de suspensió que, a l'efecte del còmput del termini màxim per a resoldre, estableix la legislació sobre procediment administratiu comú.

27.3. Si la queixa formulada es fonamentés en algun dels motius previstos en l'article 7.3 d'aquest Reglament, el SAC ha de dur a terme les actuacions següents:

- a) Formular proposta de contestació en què s'explicitin les raons que, segons el seu parer, concorren per a la inadmissibilitat de la queixa.
- b) La proposta de contestació en unió dels antecedents i/o actuacions que hagin motivat la queixa s'ha d'elevar a la CESR perquè, a la vista del que s'ha fet, resolgui la queixa i ho comunicui al seu titular, dins del termini i la forma escaient.

Article 28. Emissió d'informes

28.1. Admesa a tràmit la queixa, que ha de ser resolta per la CESAR, el SAC l'ha de remetre al cap o responsable del servei municipal afectat per aquesta. Igualment se n'ha de traslladar còpia al regidor delegat del servei, per al seu coneixement.

El cap o responsable del servei ha de disposar d'un termini de quinze dies hàbils des de la seva recepció per a estudiar-la i emetre'n l'informe, que ha d'adoptar la forma de proposta de resposta, al SAC.

28.2. No obstant el que disposa l'apartat 1 d'aquest article, si per a resoldre la queixa el cap o responsable del servei municipal competent necessita demanar informació o ampliar dades, o sol·licitar informe al cap o responsable d'un

altre o altres serveis municipals, ho ha de sol·licitar tan ràpidament com sigui possible i ha de donar-ne compte al SAC.

Les dades o informes sol·licitats han de ser facilitats en el termini de quinze dies hàbils des de la seva recepció pel responsable o responsables dels esmentats serveis municipals.

28.3. La proposta de resposta ha de recollir necessàriament els termes en què la queixa ha estat formulada; les raons, motius i circumstàncies pels quals s'estima accedir o no a la queixa i les mesures, si escau, que s'hagin adoptat en ocasió de la seva formulació.

28.4. Una vegada executat el que s'ha dit anteriorment i emesa la proposta de resposta amb el contingut que s'expressa en l'apartat 3 d'aquest article, s'ha de traslladar al SAC, amb expressió de les actuacions que s'han dut a terme per a la seva formulació.

Article 29. Acumulació d'expedients

El SAC pot acumular les queixes per a la seva tramitació conjunta, en els casos següents:

- a) Quan, presentades per diferents titulars, coincideixin en la part substancial dels fets o problemes posats de manifest o siguin coincidents en el seu contingut.
- b) Quan es tracti de queixes formulades per un mateix titular, referides a qüestions de semblant naturalesa, que no constitueixin en una mera reiteració.

Article 30. Desistiment del procediment

El titular de la queixa pot desistir en qualsevol moment de la seva petició, per mitjà de comunicació presentada o remesa al SAC per qualsevol dels mitjans admesos per a la seva presentació en l'article 6.1 d'aquest Reglament.

En aquest supòsit, el responsable del SAC ha d'arxivar l'expedient i donar-ne compte a la CESR i al servei municipal que va motivar la queixa. No obstant això, la CESR pot proposar la continuació d'ofici de la queixa que consideri pertinent.

Article 31. Termini del procediment

31.1. Rebudes o formulades pel SAC les propostes de contestació a les queixes formulades, el SAC ha d'informar-ne al president de la CESR mensualment, a fi que aquest pugui convocar-la amb l'antelació suficient perquè puguin ser estudiades i proposades les mesures, recomanacions o suggeriments que estimin convenients els membres de la CESR, a fi que puguin ser notificades, dins del termini i la forma escaient, als titulars.

31.2. El termini per a adoptar les mesures, suggeriments o recomanacions i notificar-les al titular de la queixa ha de ser de dos mesos, comptadors des que la queixa hagi tingut entrada en el Registre.

Per al supòsit que la formulació de la queixa hagués sigut objecte d'esmena, el còmput del termini màxim contingut en el present apartat s'ha de comptar des de la data en què, esmenada degudament pel seu titular, es va presentar o va tenir entrada en el Registre.

31.3. Les mesures adoptades o proposades en ocasió de la resolució per la CESR de les queixes formulades han de ser traslladades igualment al regidor delegat o al responsable del servei afectat per la queixa per al seu coneixement.

Article 32. Ampliació del termini

És d'aplicació al procediment de queixa davant de la CESR el que disposa l'article 14 d'aquest Reglament.

Article 33. Resolució i efectes

33.1. S'entén resolta la queixa:

- a) Quan el contingut de les mesures o propostes formulades per la CESR s'haguessin notificat al titular de la queixa, dins del termini expressat en l'article 31 d'aquest Reglament.
- b) Quan el titular de la queixa manifesti el seu desistiment en la forma prevista en l'article 30 d'aquest Reglament.

33.2. La resolució d'una queixa no és susceptible de cap recurs administratiu, deixant expedites al seu titular les vies legals que, si escau, consideri pertinents. Sense perjudici que el titular pugui interposar els recursos jurisdiccionals que es relacionen en l'article 15.3 d'aquest Reglament.

Capítol V - Informe anual

Article 34. Informe anual

34.1. La CESR ha de donar compte al Ple, per mitjà d'un informe anual, del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions adreçats a l'Administració municipal, de les queixes presentades i de les deficiències observades en

el funcionament dels serveis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admesos per aquesta, així com del grau de col·laboració dels departaments municipals.

Pot igualment avaluar el grau de compliment dels compromisos assumits per l'Ajuntament i formular recomanacions generals per a la millora dels serveis públics i l'atenció al ciutadà.

34.2. La dació de compte de l'informe anual al Ple ha de realitzar-se dins del primer trimestre de l'any següent a aquell a què es refereixi l'esmentat informe.

34.3. També pot realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellin.

34.4. En l'informe anual o en els d'extraordinaris mai han de constar les dades personals de les persones reclamants.

34.5. Un resum de l'informe ha de ser exposat pel president de la CESR davant del Ple de l'Ajuntament, i poden intervenir-hi els grups municipals a l'efecte de fixar la seva postura. El resum ha de ser publicat en el web municipal.

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

Aquest Reglament entra en vigor una vegada el seu text s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de la Província de Tarragona i hagi transcorregut el termini previst a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril.

La secretària accidental, Àgueda Subirana Àlvarez
Calafell, 14 d'octubre de 2016