

# Boletín Oficial

## DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

Depósito Legal: TO - 1 - 1958

Franqueo Concertado: Núm. 45/2

### AYUNTAMIENTOS

#### TALavera DE LA REINA

El Ayuntamiento pleno, en sesión ordinaria de fecha 28 de octubre de 2010, aprobó con carácter inicial el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones conforme al texto que obra en el expediente.

Dicho Reglamento fue expuesto al público durante 30 días hábiles contados a partir del anuncio publicado en el «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo, de fecha 24 de noviembre de 2010, y, no habiéndose presentado reclamaciones, sugerencias ni alegaciones en el plazo indicado, el acuerdo inicial a que se ha hecho mención y el Reglamento que en el mismo se detalla, se consideran elevados automáticamente a definitivos, publicándose, a tal efecto, el texto íntegro del mismo.

Habiendo sido elevado a definitivo la aprobación del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acordado por el Pleno en sesión de fecha 28 de Octubre de 2010 se procede a la publicación del texto íntegro del mismo que en anexo se les adjunta, en virtud de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley reguladora de Bases de Régimen Local.

#### REGLAMENTO ORGANICO DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

##### EXPOSICION DE MOTIVOS

Entre las novedades relevantes introducidas en el régimen organizativo y participativo de la Ley 57 de 2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la modernización del gobierno local, figura la creación de un órgano participativo y de defensa de los derechos vecinales cuya misión es garantizar dicha defensa.

Tal órgano, con carácter de Comisión Especial Permanente del Pleno, está integrada por representantes de todos los grupos políticos en forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo y se configura como un órgano de supervisión de la actividad municipal informando de la sugerencias y reclamaciones que se formulen, sin que pueda servir como revisor de los actos municipales. Del mismo modo, tampoco podrá actuar sobre procedimientos abiertos o en curso ni acerca de reclamaciones de contenido económico. Para ello existen figuras leqales, alguna con el carácter de Reglamento Orgánico Municipal.

El acceso a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se abre todo lo posible con el fin de respetar e incluso alimentar, el elemento esencial de la misma, la participación. Se trata de una figura con evidente similitud a la del Defensor del Pueblo, trasladada al ámbito local cuyas bases están reguladas a través de un único artículo el 32 de la Ley de Bases de Régimen Local, de acuerdo con la redacción dada por la Ley 57 de 2003, al que le da título de defensa de los derechos de los vecinos.

La función que se atribuye a la Comisión parece pues la propia de un Defensor Vecinal institución con autoridad, pero no con potestad administrativa, encargada de defender los derechos vecinales, vigilando el funcionamiento de la Administración y formulando las recomendaciones de mejora oportunas.

La Comisión no puede trabajar estudiando una por una las sugerencias y reclamaciones. Su función es detectar las deficiencias de funcionamiento y oportunidades de mejora, pero si debe vigilar que las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos tengan una contestación motivada y razonable.

En salvaguardia del acceso de los ciudadanos a la Comisión, este Reglamento establece una especie de «segunda instancia» indirecta, de tal manera que las sugerencias y reclamaciones que no hayan sido resueltas de forma motivada y razonable puedan ser estudiadas por la Comisión en forma específica, pudiendo a tal efecto requerir la presencia del personal del Servicio afectado y la documentación precisa, ello con la finalidad no solo de dar satisfacción al ciudadano sino de mejora en el funcionamiento de la Administración.

**TITULO I**  
**DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS**  
**Y RECLAMACIONES**

**CAPITULO PRIMERO**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo. 1. Objeto y naturaleza.**

1. El presente reglamento tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración Municipal, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley 7 de 1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

2. El reglamento tiene naturaleza orgánica y se dicta al amparo de lo previsto en los artículos 20.1.d) y 132.1 de la ley 7 de 1985, de 2 de abril reguladora de las Bases del Régimen Local.

**Artículo 2. Composición y organización.**

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los Grupos Políticos con representación municipal, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el pleno.

2. La constitución, organización y funcionamiento de la Comisión se rige por lo dispuesto en el Reglamento Orgánico del pleno, con las especialidades recogidas en el presente Reglamento.

3. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tendrá un Presidente y un Vicepresidente que serán elegidos por la Comisión.

4. El Secretario de la Comisión será el Secretario General del Pleno o el funcionario en que delegue.

**Artículo 3. Funciones.**

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal y deberá 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. En los informes no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador.

3. Todos los órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

**Artículo 4. Actuación de la Comisión.**

1. La Comisión se reunirá en forma ordinaria cada dos meses y en forma extraordinaria cuando sea convocada por su Presidente o así lo requieran o lo soliciten al menos un tercio de sus componentes.

2. La Comisión se reunirá al objeto de examinar las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como los informes y las respuestas y actuaciones de los Servicios municipales afectados.

A tal efecto, con carácter mensual, el funcionario responsable de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones irá remitiendo al Presidente de la Comisión a través del Secretario de la misma todas las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como los informes y las respuestas y las actuaciones de los Servicios Municipales afectados.

3. Para la adecuada actuación de la Comisión se seguirán las siguientes normas:

a) Todos los órganos y Servicios de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión.

b) Los interesados presentaran las sugerencias y reclamaciones dirigidas al Ayuntamiento, de conformidad con lo previsto en los artículos 17, 18 y 19 de este Reglamento.

c) 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.

d) Cuando la reclamación a investigar afectare a la conducta de personas al servicio de la Administración, el Presidente dará cuenta inmediata a la misma a través del Delegado del Area que corresponda 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 que estime oportuno. En estos casos, la información tendrá carácter reservado.

4. Cuando de los informes emitidos, de las respuestas dadas, y de las actuaciones de los Servicios Municipales, en relación con una sugerencia o reclamación presentadas, aparezcan dudas razonables que no permitan el enjuiciamiento del asunto, el Presidente de la Comisión, a instancia de la misma, deberá instruir un procedimiento incidental de investigación para su averiguación.

A tal efecto el Presidente puede:

a) Requerir del Servicio afectado los antecedentes, informes y documentos que obren en el mismo en relación con el asunto de que se trate.

b) Requerir la presencia ante la Comisión del personal del Servicio afectado al objeto de completar la información obtenida.

**Artículo 5. Informes.**

1. El informe anual y los extraordinarios a que se refiere el artículo 3.1 serán remitidos al

Alcalde que los someterá a la consideración del Pleno dentro de los dos meses siguientes a su recepción y, en todo caso, dentro del año natural en que dicho Informe se presente.

2. Los informes tendrán el carácter de reservados hasta que sean incorporados a la convocatoria del pleno.

## CAPITULO SEGUNDO

### ORGANIZACION MUNICIPAL

#### **Artículo 6. Organización municipal para las sugerencias y reclamaciones.**

1. La organización municipal básica para la recepción, tramitación y resolución de las sugerencias y reclamaciones presentadas estará constituida por:

- a) Oficina de sugerencias y reclamaciones.
- b) Unidades de informe o propuesta.
- c) Organismo de resolución.
- d) Registro de sugerencias y reclamaciones.

2. Sin perjuicio de la organización básica, todos los órganos del Gobierno y de la Administración municipal tienen el deber de colaboración con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

#### **Artículo 7. La oficina de sugerencias y reclamaciones.**

1. Encuadrada en la organización del Registro General del Ayuntamiento existirá una oficina encargada de recepcionar, tramitar y registrar las sugerencias y reclamaciones que por los distintos medios y formas se hayan presentado en las dependencias municipales.

2. Al frente de dicha oficina estará un funcionario de carrera de la escala de Administración General, subescala de gestión.

3. La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones dependerá del Área de Gobierno del Ayuntamiento.

#### **Artículo 8. Funciones de la oficina de sugerencias y reclamaciones.**

1. La oficina municipal de recepción de Sugerencias y Reclamaciones desempeña las siguientes funciones:

- a) Recepcionar y registrar las sugerencias y reclamaciones presentadas.
- b) Dar trámite de las sugerencias y reclamaciones presentadas, por riguroso orden cronológico, a las distintas unidades y servicios municipales destinatarios de las mismas.
- c) Resolver la inadmisión en escrito motivado y su notificación a los interesados, en los supuestos previstos en el artículo 23 de este Reglamento.
- d) Recepcionar y registrar los informes y resoluciones emitidos a las sugerencias y reclamaciones por las unidades y Servicios municipales.
- e) Notificar a los interesados los informes o resoluciones emitidos por las unidades o Servicios municipales.

f) Remitir al Presidente de la Comisión, a través de la Secretaría General del Pleno, con carácter mensual, copia de las sugerencias y reclamaciones presentadas, y de los informes, respuestas y actuaciones de los Servicios afectados.

g) Con carácter trimestral, y cuando el Presidente de la Comisión lo requiera por asuntos concretos, la presentación de un informe resumen de las actuaciones practicadas.

h) La remisión de copia diligenciada de los expedientes de alegación o reclamación instruidos o resueltos, a solicitud del Presidente de la Comisión.

2. Recibida una sugerencia o reclamación en la oficina, en el plazo de tres días hábiles siguientes dará traslado de una al Jefe de la Unidad o Servicio municipal afectado por la misma.

3. En la comunicación de traslado a las Unidades o Servicios, se advertirá de la necesidad de emisión de informe o resolución en el plazo de un mes a contar desde la recepción de la comunicación.

4. En el caso de que una sugerencia o reclamación afecte a varias unidades o servicios, se advertirá a los Jefes de los mismos de la necesidad de coordinarse, para que dentro del plazo establecido sea emitido el informe o resolución.

#### **Artículo 9. Unidades de informe o propuesta.**

1. Son unidades de informe o propuesta todas aquellas unidades o servicios municipales que resulten destinatarios de una sugerencia o reclamación.

2. Los efectos de la emisión de informe o propuesta de resolución será responsable el jefe de la Unidad o Servicio correspondiente.

#### **Artículo 10. Funciones de las Unidades de informe o propuesta.**

1. Las unidades de informe o propuesta en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas, tendrán las siguientes funciones:

- a) La emisión de informe sobre las mismas.
- b) La emisión, en su caso, de informe-propuesta de resolución.

2. La emisión de los informes o propuesta de resolución deberá producirse en el plazo de un mes a contar desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Unidad o Servicio correspondiente.

3. Los informes serán remitidos a la oficina de recepción de sugerencias y reclamaciones en los dos días hábiles siguientes a su emisión.

4. En el caso de informe-propuesta, el jefe responsable de la unidad o Servicio que lo emite deberá dar traslado inmediato al órgano responsable de la resolución para que esta sea emitida dentro del plazo establecido. Una copia será remitida a la oficina de recepción de Sugerencias y Reclamaciones junto con el oficio de remisión al órgano de resolución.

5. La no emisión de los informes o propuestas de resolución dentro del plazo establecido podrá dar lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria.

**Artículo 11. Órgano de resolución.**

1. Es el órgano municipal que por disposición de la Ley o por delegación de otro órgano tiene atribuida la competencia para resolver en la materia objeto de reclamación.

2. Recibido el informe-propuesta, el órgano de resolución deberá resolver en el plazo de diez días hábiles a contar desde la recepción.

3. La resolución emitida deberá ser motivada en todo caso.

4. La resolución deberá notificarse a los interesados y a la Comisión, a través de la oficina de sugerencias y reclamaciones, en el plazo máximo de sesenta días hábiles a contar desde la presentación de la reclamación en el Registro General del Ayuntamiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 27, de este Reglamento.

**Artículo 12. Registro de sugerencias y reclamaciones.**

1. El Registro de sugerencias y reclamaciones es un registro auxiliar del General del Ayuntamiento en el que se anotarán todas las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como los informes y resoluciones emitidos sobre las mismas.

2. El Registro de sugerencias y reclamaciones dependerá orgánicamente de la oficina de recepción de sugerencias y reclamaciones.

3. El Registro de sugerencias y reclamaciones deberá estar informatizado.

**Artículo 13. Funciones del registro de sugerencias y reclamaciones.**

1. La anotación de las sugerencias y reclamaciones que se hayan presentado y hayan sido admitidas.

2. La anotación de la emisión de los Informes, Informes-Propuestas y resoluciones.

3. La anotación de las comunicaciones internas con los demás órganos de la Administración Municipal, incluida la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

4. la notificación a los interesados de los informes emitidos sobre las sugerencias presentadas.

## TITULO II

### DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### CAPITULO PRIMERO

##### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 14. Los interesados.**

1. A los efectos previstos en este Reglamento, el concepto de interesado incluye no solo a los vecinos del municipio, sino también a las personas físicas y jurídicas que resulten afectadas directamente por el uso o funcionamiento de los Servicios municipales.

2. El derecho de los interesados a formular reclamaciones y sugerencias, incluye también el de obtener una respuesta motivada sobre las mismas.

3. Los interesados tendrán derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de las sugerencias o reclamaciones que hubiesen presentado.

**Artículo 15. Definiciones.**

A los efectos de este Reglamento se entenderá:

1. Sugerencias: Se consideran sugerencias aquellas iniciativas o propuestas formuladas por los interesados y destinadas a mejorar el funcionamiento y los servicios públicos del Ayuntamiento 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, o de las entidades de él dependientes, un anormal funcionamiento de los servicios públicos del mismo.

A los efectos de este Reglamento no tendrán el concepto de sugerencia o reclamación:

a) Las sugerencias o reclamaciones que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de la competencia municipal.

b) Las solicitudes en las que el interesado pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.

c) Los recursos administrativos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.

d) Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento, aunque tengan por objeto el funcionamiento anormal de un servicio público, sin perjuicio de que el Ayuntamiento puede actuar de oficio para su corrección en el funcionamiento.

e) Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4 de 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, etcétera, efectuadas por los propios servicios municipales.

h) Los incidentes o acciones puestos de manifiesto en tiempo o lugar indeterminado.

i) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su relación de servicio.

j) Cualquier otra que por su naturaleza u objeto no tenga por finalidad la mejora de los servicios públicos del Ayuntamiento.

3. Informe: Es el emitido por el Jefe responsable de la Unidad o Servicio afectado por una

sugerencia o reclamación y contendrá una exposición de hechos y motivos que den respuesta a la sugerencia o reclamación presentada. En caso de ser admitida, contendrá una propuesta de solución a la sugerencia o reclamación presentada.

4. Resolución: Es la decisión del responsable político de la Unidad o Servicio afectado respecto de la sugerencia o reclamación presentada.

5. Impresos de sugerencia o reclamación: Es el formulario que contiene los datos necesarios para tramitar la reclamación o sugerencia.

## **CAPITULO SEGUNDO PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SUGERENCIAS O RECLAMACIONES**

### **Artículo 16. Interesados.**

1. A los efectos de lo dispuesto en este Reglamento se consideran interesados en el procedimiento para formular sugerencias y reclamaciones, así como obtener respuesta de la misma 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 su sede o establecimiento abierto en el Municipio.

c) Las personas físicas y jurídicas que resulten afectados directamente por el uso o funcionamiento de los servicios municipales.

### **Artículo 17. Medios y formas de presentación.**

1. Los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones al Ayuntamiento que versen sobre el funcionamiento de sus servicios públicos o de las entidades dependientes de él a través de los medios que, a modo enunciativo, se indican a continuación:

a) Medio presencial:

- Verbal: Los ciudadanos podrán personarse en las oficinas municipales en el horario establecido para formular las sugerencias o reclamaciones que consideren oportunas.

- Escrita: También podrán hacerlo por escrito 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.

b) 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. La utilización de este medio requerirá la identificación completa del reclamante y la simultánea interlocución con el servicio municipal receptor.

- Escrita: 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.

- Electrónico: En la página Web del Ayuntamiento se instalará un buzón de sugerencias y reclamaciones a disposición de quien desee formularlas.

### **Artículo 18. Contenido de la sugerencia o reclamación.**

1. La sugerencia o reclamación, cualquiera que sea el medio utilizado, deberá aportar obligatoriamente a los Servicios Municipales los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o razón social y D.N.I. o C.I.F.

- Dirección (vía pública y número, localidad y código postal).

- Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.

- 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.

- La fecha de la sugerencia o reclamación y, en su caso de producción del hecho o causa que la motiva.

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 notificaciones. 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 la no aportación de los datos obligatorios que se indican en el apartado 1 impide 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 realizadas a través de cualquier medio sin facilitar los datos a que se refiere el apartado 1 de este artículo, no generan el derecho del interesado a obtener respuesta, no obstante lo cual, se dará traslado de las mismas al servicio correspondiente.

### **Artículo 19. Lugar de presentación de las sugerencias y reclamaciones.**

1. Las sugerencias y reclamaciones a que hace referencia este Reglamento podrán ser presentadas, a elección del interesado, en cualquiera de las oficinas municipales y a través de los medios expresados en el artículo 17.

2. Los interesados podrán acompañar a las sugerencias y reclamaciones presentadas la documentación que consideren oportuna.

**Artículo 20. Naturaleza jurídica de las sugerencias o reclamaciones.**

1. Las sugerencias o reclamaciones no tienen naturaleza jurídica de solicitud en demanda de un derecho subjetivo ni de recurso administrativo, y su presentación o interposición no suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente para estos supuestos.

2. Las sugerencias o reclamaciones no afectan ni condicionan 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 interesado.

**Artículo 21. Recepción de las sugerencias y reclamaciones.**

1. Las sugerencias o reclamaciones se presentarán por cualquiera de los medios y formas establecidos por el Ayuntamiento, y en su recepción se tendrá en cuenta:

a) Cuando la sugerencia o reclamación se haya presentado personalmente por el propio interesado, ya sea de forma verbal o escrita, en la oficina receptora, se examinará si los datos o documentación obligatorios están completos.

b) Si faltara algún dato relevante, en el recibo o justificante que se le expida se le hará constar la obligación de completarlos en el plazo de diez 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.

c) Idéntica advertencia se comunicará a los interesados cuando hubieran utilizado otros medios, si bien en estos casos los servicios municipales podrán hacérselo llegar mediante notificación escrita o a través del medio utilizado por el interesado.

A estos efectos, se entenderá que son datos relevantes los que permitan acreditar la personalidad del denunciante, así como la fecha, lugar, los hechos o el Servicio al que se sugiere o reclama.

2. Toda sugerencia o reclamación, cualquiera que hubiese sido el medio y la forma empleados para presentarla, se remitirá por la Unidad receptora a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones encargada de su gestión, aunque no estuviese completa la documentación que da derecho al interesado a obtener respuesta. Antes de iniciar su trámite deberá completarla o requerir la documentación que falte.

**Artículo 22. Registro Especial de sugerencias y reclamaciones.**

1. Recibida la sugerencia o reclamación en la oficina de sugerencias y reclamaciones, se registrará en el sistema diseñado a tal efecto, que contemplará la existencia de un registro de sugerencias y reclamaciones.

**Artículo 23. Inadmisión de sugerencias y reclamaciones.**

No serán admitidas a trámite 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 pretendan tramitar por la vía regulada en el presente Reglamento peticiones o acciones con un objeto distinto al de las sugerencias o reclamaciones contempladas en esta disposición, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

c) Cuando por los propios interesados se presenten sugerencias o reclamaciones que reiteren otras anteriores que hayan sido resueltas.

d) Cuando el asunto esté en tramitación por haber sido planteado por los Grupos Municipales o miembros de la Corporación en el ejercicio de sus funciones de carácter político, cuando el asunto al que se refieren haya 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 la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones entienda no admisibles a trámite las sugerencias o reclamaciones presentadas, 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.

**Artículo 24. Supuestos de acumulación.**

1. Las unidades o Servicios 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 en los hechos o en los problemas puestos de manifiesto o cuando sean coincidentes en su contenido.

2. Cuando un ciudadano formule varias reclamaciones o sugerencias en una misma comunicación, las unidades o Servicios municipales competentes podrán hacer separación de las mismas para facilitar su tramitación en ambos casos. El interesado recibirá información individualizada de la situación y actuaciones que se vayan realizando para dar respuesta a cada una de las sugerencias o reclamaciones presentadas.

**Artículo 25. Gestión y tramitación.**

1. La gestión de las sugerencias y reclamaciones corresponderá a la UO de sugerencias y reclamaciones.

2. Cuando la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una sugerencia o reclamación y de otro procedimiento administrativo sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado.

3. En el plazo máximo de cinco días a contar desde la recepción en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, se enviará a la Unidad o Servicio 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 o Servicios encargados de dar respuesta deberán colaborar en el trámite de 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.

El Ayuntamiento reclamará idéntica colaboración a los concesionarios o contratistas que tengan relación con el servicio objeto de sugerencia o reclamación.

**Artículo 26. Conductas constitutivas de infracción penal o administrativa.**

1. Cuando las sugerencias y reclamaciones pusieran de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa, se comunicará a la Unidad o Servicio competente para que, en su caso, se inicien los procedimientos que correspondan, poniéndolo en conocimiento de la persona que presentó la sugerencia o reclamación.

**Artículo 27. Plazo de resolución y notificación.**

1. Para la notificación de la resolución de las sugerencias o reclamaciones se establece el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la misma en el Registro General del Ayuntamiento.

2. Transcurrido dicho plazo sin haberse notificado la resolución, el interesado podrá formular escrito de queja ante la Comisión.

**Artículo 28. Derechos de los sugerentes o reclamantes.**

1. Los sugerentes o reclamantes tienen derecho a estar informados del estado de tramitación de las sugerencias o reclamaciones presentadas y de la decisión que hubiera recaído sobre las mismas. La decisión les será comunicada en la forma elegida por los mismos y, en su caso de que no hubieran ejercido opción al respecto, mediante escrito dirigido a la dirección de correo o al domicilio que conste en la presentación.

**Artículo 29. Finalización del expediente.**

1. Se entenderá finalizado el expediente de sugerencia o reclamación:

- a) Con la notificación de la desestimación.
- b) Por desistimiento del interesado a la sugerencia o reclamación presentada, manifestada en el expediente, 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 notificado la realización de la actuación propuesta.

**Artículo 30. No objeto de recursos.**

1. La aceptación o no de las sugerencias o reclamaciones que se hayan podido formular no genera ningún derecho para los interesados que las hubieran presentado y la resolución que sobre el particular se hubiera adoptado no podrá ser objeto de recurso.

2. Tampoco podrán ser objeto de recurso las decisiones adoptadas que sean consecuencia de la aceptación total o parcial de las sugerencias o reclamaciones presentadas.

**Artículo 31. Efectos de la resolución.**

1. Si el Área Municipal competente hubiese aceptado parcial o totalmente alguna sugerencia o reclamación, está obligada a adoptar las medidas que le corresponda 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.

2. La decisión adoptada que sea consecuencia de las sugerencias o reclamaciones presentadas, no impide que, con posterioridad, la Administración pueda volver a reconsiderar su decisión o las propias medidas propuestas en función de criterios políticos, técnicos, económicos, o de eficacia y eficiencia.

**Artículo 32. 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 oficina de sugerencias y reclamaciones 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, contempladas en el artículo 26 de este Reglamento.

**DISPOSICION TRANSITORIA UNICA**

1. El régimen establecido por este Reglamento será de aplicación a las sugerencias y reclamaciones presentadas a partir de su entrada en vigor.

**DISPOSICION FINAL UNICA**

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días de su completa publicación en el «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7 de 1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

2. El acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicarán además en el Boletín informativo del Ayuntamiento.

Talavera de la Reina 12 de enero de 2011.-El Alcalde, José Francisco Rivas Cid.