ILICILEX

AYUNTAMIENTO DE ELCHE

REGLAMENTO

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE ELCHE

Desarrolla el artículo 132 de la Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local, creando la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE) como órgano de defensa de los derechos vecinales en Elche: composición, funciones, presentación y contenido mínimo de sugerencias y reclamaciones, tramitación ordinaria, tramitación ante la Comisión, formulario normalizado, e informe anual al Pleno.

FICHA TÉCNICA

Tipo de Norma:	Reglamento	**Estado:**	**Vigente**
Número:	No indicado	**Materia:**	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ÓRGANOS CONSULTIVOS
Aprob. Inicial:	30/01/2006	**BOP Número:**	No indicado
Aprob. Definitiva:	30/01/2006	**BOP Páginas:**	No indicado
En vigor desde:	**02/06/2006**	**CVE:**	No indicado

Documento generado por **Ilicilex** · 21/11/2026

ÍNDICE

: Exposición de Motivos

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Reglamento

CAPÍTULO II: DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE)

Artículo 2. Composición y organización

Artículo 3. Capacidad y Funciones de la Comisión

CAPÍTULO III: DE LA PRESENTACIÓN Y CONTENIDO MÍNIMO DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACI

Artículo 4. Presentación de Sugerencias o Reclamaciones

Artículo 5. Contenido mínimo de las sugerencias y/o reclamaciones

CAPÍTULO IV: DE LA TRAMITACIÓN ORDINARIA DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 6. Tramitación Ordinaria

Artículo 7. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

CAPÍTULO V: DEL FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE PROCEDIM

Artículo 8. El formulario

Disposición Adicional Única

Disposición Final Primera

Disposición Final Segunda: Comunicación, publicación y entrada en vigor

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La reforma más significativa introducida por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local ha sido establecer un régimen específico de organización para las grandes ciudades, denominadas en el texto legal "municipios de gran población". A partir de la entrada en vigor de esta ley coexisten dos regímenes de organización municipal: el común y el específico de grandes ciudades.
La Ley 1/2005, de 27 de mayo, de la Generalitat Valenciana, establece la aplicación al municipio de Elche del régimen de organización de los municipios de gran población.
Entre las novedades más relevantes introducidas en el régimen organizativo y participativo de las grandes ciudades, figura la creación de un órgano participativo y de defensa de los derechos vecinales.
Tal órgano, con carácter de Comisión Especial Permanente debe estar representada proporcionalmente por todos los grupos políticos y debe tener como misión la supervisión de la actividad municipal informando de las quejas, deficiencias y sugerencias que se formulen.
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 132 de la Ley 57/2003- al que se le da el título de "defensa de los derechos de los vecinos".
A través de este Reglamento Orgánico se desarrolla el citado artículo estableciendo las funciones del órgano y la tramitación procedimental ante él.

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene como objeto regular la composición, organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones, al amparo de lo establecido en el artículo 132, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, precepto este añadido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
A los efectos del presente reglamento se considerarán sugerencias aquellas propuestas, recomendaciones o iniciativas formuladas por la ciudadanía y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de Elche o de las entidades dependientes de él.
Se considerarán reclamaciones aquellas peticiones, demandas o protestas realizadas por la ciudadanía sobre el normal o anormal funcionamiento de los servicios municipales.

CAPÍTULO II: DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESURE)

Artículo 2. Composición y organización

Para la defensa de los derechos de los vecinos, el Ayuntamiento Pleno crea, mediante el presente reglamento, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que estará integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el mismo, de forma proporcional.
La determinación del número de miembros, designación, comunicación y efectiva constitución responderá a las mismas reglas que las Comisiones ordinarias del Pleno.
La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde a la Alcaldesa/el Alcalde, quien podrá delegarla en un Concejal.
Será Secretario/a de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario/a del Pleno y sus Comisiones.

Artículo 3. Capacidad y Funciones de la Comisión

Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones defender los derechos de los vecinos en sus relaciones con la Administración Municipal, supervisar la actuación de ésta, proponiendo acciones de mejora e informar las quejas que, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los vecinos le dirijan.
Se reconoce a la Comisión la potestad de ordenar y hacer cumplir a través de su Presidente: investigaciones sobre el funcionamiento de los servicios, inspecciones a las distintas unidades administrativas, así como requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente al colectivo de la Administración Municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto a investigar.
La Comisión, conforme al principio de economía procedimental, conocerá y resolverá series de quejas; por tipos y servicios, datos indicadores de gestión y cumplimiento de objetivos, cuadros de medida de indicadores, compromisos de cartas de servicios u otros sistemas de calidad, pudiendo apoyarse en un trabajo técnico previo de la Unidad Administrativa que, en su momento, se determine, a fin de que sus recomendaciones estén objetivamente fundamentadas y documentadas.
Todos los Órganos de Gobierno de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
En el ejercicio de sus funciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

CAPÍTULO III: DE LA PRESENTACIÓN Y CONTENIDO MÍNIMO DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 4. Presentación de Sugerencias o Reclamaciones

Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar reclamaciones en queja y sugerencias sobre materias de competencia municipal y el funcionamiento de los servicios.
Este derecho puede ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna.

Artículo 5. Contenido mínimo de las sugerencias y/o reclamaciones

Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo nombre y dirección, DNI o equivalente. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación.
Las sugerencias y/o reclamaciones en queja, no requerirán acreditar la condición de interesado, ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de este procedimiento la persona que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición general de interesado, ni dará lugar a la apertura de vía de recurso.
No obstante el interesado podrá ejercer el derecho de petición, en los términos previstos en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, y demás legislación complementaria, o cualquier otra reclamación administrativa que proceda en derecho.
Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.
Quedan igualmente excluidos de este ámbito los asuntos que sean materia de un procedimiento administrativo.

CAPÍTULO IV: DE LA TRAMITACIÓN ORDINARIA DE LAS SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

Artículo 6. Tramitación Ordinaria

La Oficina Municipal de Atención al Ciudadana actuará como oficina receptora que registrará la reclamación o sugerencia y entregará copia al interesado. Asimismo, registrará las reclamaciones o sugerencias depositadas en los buzones de las Oficinas Municipales. En el plazo de diez días, contados desde la fecha de entrada en el registro de dicha oficina, la Unidad Administrativa que se designe examinará la sugerencia o reclamación y podrá requerir al interesado para que en el plazo de diez días proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca, o la admitirá a trámite. De no proceder su admisión lo comunicará al reclamante.
La Unidad Administrativa designada al efecto, remitirá la reclamación o sugerencia al servicio municipal

correspondiente.
El servicio reclamado estudiará la reclamación o sugerencia emitiendo informe a la Unidad Administrativa designada, quedando obligado a dar cuenta de la solución adoptada a la persona que presentó la reclamación o sugerencia.
Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades, o personal municipal, tendrán carácter reservado, comunicándolo a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En estos casos la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.
El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la oficina receptora, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto, el funcionario responsable de la Unidad Administrativa designada para la tramitación de las sugerencias y/o reclamaciones archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al servicio reclamado.

Artículo 7. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

La Unidad Administrativa Responsable remitirá a la Secretaría de la Comisión, mensualmente o inmediatamente, con propuesta de dictamen, las sugerencias y/o quejas que se hayan ultimado o tramitado así como una estadística mensual de todas las presentadas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada. Dicho listado se remitirá, además, desglosado por Áreas para conocimiento de la Jefatura de Área y del Concejal Delegado.
La Comisión, a la vista de la documentación remitida, podrá requerir la información complementaria que precise para alcanzar el mayor grado de conocimiento sobre los temas y conocer de las que se hayan resuelto por el servicio afectado.
Con independencia de lo anterior, el ciudadano que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
La Comisión estudiará las quejas procedentes, adoptando las medidas pertinentes. En todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma.
La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.
Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las medidas a adoptar, que será remitido al órgano municipal competente, que queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma al reclamante.
La Comisión, en su informe anual, dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. Podrá igualmente 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 podrán realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.
Para el cumplimiento de las funciones establecidas en los artículos 3.1 y 7.7, el servicio con competencias en gestión de la calidad (o aquél que se determine) remitirá anualmente un informe a la Comisión, en el primer trimestre del año, sobre el grado de cumplimiento de las cartas de servicio de las diferentes unidades administrativas, así como los informes que sobre funcionamiento y coordinación de los servicios se hayan realizado.
A tal efecto, el Ayuntamiento se compromete a potenciar la creación de Cartas de Servicios en todas las dependencias y servicios administrativos.
En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.
El informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su posición. El Informe se hará público anualmente por el Ayuntamiento en la forma que se determine, debiendo existir un ejemplar, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano. Asimismo se publicará en la página web del Ayuntamiento de Elche.

CAPÍTULO V: DEL FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE PROCEDIMENTAL

Artículo 8. El formulario

El formulario de sugerencias y reclamaciones tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas y servicios municipales, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.
Los requisitos y formalidades de la documentación de los formularios de sugerencias y reclamaciones serán objeto de normativa aparte. Los documentos sin formato presentados se pasarán al formato normalizado previa comunicación al interesado.
El formato normalizado que se confeccione, previa validación por la Comisión, deberá contener al dorso del mismo, el proceso de tramitación de la sugerencia o reclamación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA:

Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos tendrán la misma consideración que las presentadas por los cauces ordinarios. Su tramitación se realizará siempre a través de la Oficina de Atención al Ciudadano para constancia y posterior remisión a la Unidad Administrativa Responsable, que deberán ser siempre contestadas por correo ordinario.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA:

Los formularios de sugerencias y reclamaciones deberán estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de un mes a contar desde la entrada en vigor del presente Reglamento, previa aprobación por el Ayuntamiento Pleno (art. 123.1.c) LRBRL).
Los formularios de referencia serán validados por la Concejalía Delegada a la que esté adscrita la Unidad Administrativa Responsable.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA: COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

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 del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor del Reglamento se producirá de la siguiente forma:
a) El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración del Estado y a la Administración de la Comunidad Autónoma Valenciana.
b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el Reglamento se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.
c) El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.
d) El acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicarán además en la página web del Ayuntamiento de Elche.