

prazo de quince días hábiles, na Secretaría do Concello, co fin de que durante o mesmo (que se contará a partir do seguinte ao da inserción do Edicto no Boletín Oficial da Provincia) poidan formularse as reclamacións que se consideren oportunas, que se deberán dirixir ao Alcalde-Presidente do Concello.

O Corgo, 26 de xullo de 2012. O Alcalde, Asdo.: José Antonio Ferreiro González.

R.3335

## FOZ

### *Anuncio*

#### **APROBACIÓN DEFINITIVA DO REGULAMENTO ORGÁNICO DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS DO CONCELLO DE FOZ**

Ao non terse presentado reclamacións durante o prazo de exposición ao público, queda automaticamente elevado a definitivo o Acordo plenario inicial aprobatorio do Regulamento Orgánico da Comisión especial de Suxestións e Reclamacións, adoptado polo Pleno da corporación en sesión de 31 de maio de 2012, cuxo texto íntegro faise público, para o seu xeral coñecemento e en cumprimento do disposto no artigo 70.2 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local:

#### **REGULAMENTO ORGÁNICO DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS DO CONCELLO DE FOZ**

##### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

A participación cidadá é un dos puntos fundamentais da política democrática dun país e de cada un dos seus Municipios. A mesma foi regulada en diferentes normas, dende a Constitución Española de 1978, pasando pola Carta Europea de Autonomía Local, a Lei 7/1985, de 2 de abril, e as Recomendacións do Consello de Ministros do Consello de Europa.

A reforma introducida na Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, a través da Lei 57/2003, de 16 de decembro, de Medidas para a Modernización do Goberno Local, impulsa os mecanismos de participación cidadá para adaptala ás regras de actuación que se levan a cabo en Europa, tal e como se manifestou en repetidas ocasións polo Consello de Europa.

Este concello pretende impulsar e favorecer por todos os medios ao seu alcance a potenciación da participación cidadá na xestión municipal, e para elo redactouse o presente Regulamento.

Ao longo da historia democrática comprobouse que a participación cidadá limitouse as relacións entre o concello como Ente administrativo e as Asociacións veciñais, deixando aparte as iniciativas individuais dos cidadáns. A nosa Constitución recoñece o Dereito a participar nos asuntos públicos, directamente ou por medio de representantes libremente elixidos en eleccións periódicas de sufraxio universal; dereito a acceder en condicións de igualdade ás funcións e cargos públicos cos requisitos que sinalan as Leis.

O presente Regulamento pretende regular a Comisión especial de suxestións e reclamacións que pode existir nos concellos non incluídos no título X da Lei 7/1985 de 2 de abril, cando así o acordo o Pleno por maioría absoluta do número legal dos seus membros e así o dispoña un regulamento orgánico, conforme co establecido no artigo 20.1 d) da indicada lei.

##### **TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIÓNS XERAIS**

###### **ARTIGO 1.**

O concello de Foz, no exercicio da potestade regulamentaria e de autoorganización que outorgan os artigos 4 e 20.3 da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, o artigo 24.b) do Real Decreto 781/1986, de 18 de abril, polo que se aproba o Texto Refundido das disposicións legais vixentes en materia de Réxime Local, e o artigo 4 do Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro, polo que se aproba o Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime xurídico das Entidades Locais, regula a organización e o réxime de funcionamento de participación cidadá no seu Municipio.

###### **ARTIGO 2.**

O presente Regulamento ten por obxecto garantir o exercicio dos dereitos de participación, regulando os cauces polos que poden exercitarse os mesmos, promovendo a participación e facilitando a máis ampla información sobre a súa actividade a través da creación da Comisión especial de suxestións e reclamacións do concello de Foz.

**ARTIGO 3.**

Os preceptos deste Regulamento aplicaranse preferentemente sempre que non vaian en contra de disposicións de rango legal que sexan de obrigado cumprimento, tendo en conta que a Lei Reguladora de Bases de Réxime Local ten carácter básico en concreto nos artigos 20 e 132, e, igualmente, os artigos 1, 2, 3.2, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 22, inciso primeiro, 25, 26, 34, 48, 49, 50, 52, 54, 56, 57, 58, 59, 69 y 71 do Texto Refundido de Réxime Local.

**TÍTULO I. RÉXIME XURÍDICO DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS****ARTIGO 4.**

1. Para a defensa dos dereitos dos veciños e veciñas, o Concello Pleno creará a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, integrada por representantes de todos os grupos políticos presentes nel, de forma proporcional ao número de membros que teñan no Pleno.

2. A determinación do número de membros, designación, comunicación e efectiva constitución responderá ás mesmas regras cás comisións informativas, de estudo ou proposta do Pleno.

3. Correspóndelle á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións defender os dereitos dos veciños e veciñas nas súas relacións coa Administración municipal e supervisar a actuación desta.

4. Todos os órganos de goberno e da Administración municipal están obrigados a colaborar coa Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións.

5. A comisión deberá darlle conta ao Pleno dentro do primeiro semestre de cada ano, mediante un informe anual do exercicio anterior das queixas presentadas e das deficiencias observadas no funcionamento dos servizos municipais, especificando as suxestións ou recomendacións que non foron admitidas pola Administración municipal; para estes efectos, o presidente ou presidenta da Comisión exporá ante o Pleno un resumo do informe anual, podendo intervir os grupos municipais para manifestar a súa posición.

Non obstante, tamén poderá realizar informes extraordinarios cando a gravidade ou a urxencia dos feitos o aconsellen. Estes informes terán carácter reservado menun non foran presentados ao Pleno.

**ARTIGO 5.**

1. Todos os cidadáns e cidadás teñen dereito a presentar reclamacións en queixa e suxestións sobre materias de competencia municipal e sobre o funcionamento dos servizos. Este dereito poderá exercelo calquera persoa física ou xurídica, sen limitación ningunha, con independencia do lugar de residencia ou nacionalidade. O dereito a presentar reclamacións esténdese ao de obter unha resposta coherente e adecuada á suxestión ou reclamación formulada.

Quedan excluídas deste procedemento as cuestións pendentes de resolución xudicial ou administrativa ata a súa resolución expresa ou presunta.

2. Para facilitarlas, existirá unha folla de reclamación/suxestión, e, na medida do posible, habilitaranse caixas de correo para suxestións, así como aplicacións electrónicas, informáticas e telemáticas para a presentación de suxestións e reclamacións. As suxestións ou reclamacións deberán conter, como mínimo, nome e apelidos, domicilio e documento nacional de identidade ou equivalente. Igualmente, deberase especificar o obxecto da suxestión ou reclamación.

3. As suxestións ou reclamacións en queixa non requirirán acreditar a condición de interesado/a, nin outras formalidades que as contidas na regulación específica. En virtude deste procedemento, a persoa que presente a queixa ou suxestión non adquire a condición xeral de interesado/a, nin esta dará lugar á apertura da vía de recurso. Non obstante, quen a presentase poderá exercer o dereito de petición, nos termos previstos na normativa propia, ou calquera reclamación administrativa que en dereito proceda.

**ARTIGO 6.**

1. A Oficina de Información e Atención ao Cidadán –adscriba á OMIC- funcionará como oficina receptora que rexistrará a reclamación ou suxestión, entregaralle copia ao/á interesado/a e rexistrará as reclamacións ou suxestións depositadas nas caixas do correo ou recibidas telematicamente.

2. Así mesmo, esta oficina remitiraas á Oficina Municipal de Queixas e Suxestións que se responsabilizará de tramitar as suxestións e reclamacións presentadas polos cidadáns e cidadás en relación cos servizos prestados polo Concello de Foz. Examinará a suxestión ou reclamación e poderá requirir ao interesado ou interesada para que, no prazo de dez días hábiles, proceda á emenda dos defectos ou omisións que aquela presente ou á aclaración ou concreción da suxestión ou reclamación presentada, ou admitiraa a trámite. De non proceder a súa admisión, comunicarallo motivadamente ao/á reclamante.

3. Os/as reclamantes que desexen presentar as súas queixas verbalmente poderán solicitar unha entrevista persoal ante o/a responsable da Oficina de Queixas e Suxestións, e deberán expoñer na referida solicitude as razóns da petición. Neste caso, a oficina rexistrará de oficio a reclamación ou suxestión que lle expuxese verbalmente o/a interesado/a, mediante dilixencia de comparecencia na que deben constar os mesmos datos que os esixidos para a súa formulación por escrito. Esta dilixencia será asinada polo autor ou autora da queixa e polo/pola responsable da oficina.

4. A Oficina de Queixas e Suxestións, como unidade de apoio administrativo á Comisión de Suxestións e Reclamacións, remitiralle a reclamación ou suxestión ao servizo ou á unidade administrativa municipal correspondente para que a estude, quedando obrigado a dar conta da solución adoptada no prazo máximo dun mes. A Oficina de Queixas e Suxestións deberá comunicarlle á persoa que presentou a reclamación ou suxestión nun prazo non superior a un mes.

5. As reclamacións que afecten ao comportamento de autoridades ou persoal municipal terán carácter reservado, comunicaránselle á persoa aludida, que poderá pedir audiencia ante a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións. Nestes casos, a devandita comisión poderá pedir informe do superior ou superiora xerárquica.

6. O/A reclamante poderá desistir en calquera momento da súa petición, mediante comunicación remitida á Oficina de Queixas e Suxestións por calquera dos medios admitidos para a súa presentación, incluída a súa comparecencia ante o/a responsable da oficina; en calquera caso, deberá quedar suficientemente acreditada a desistencia. Nos supostos de desistencia, o funcionario ou funcionaria responsable da oficina arquivará o expediente e daralles conta á comisión e ao servizo ou unidade afectados pola reclamación.

#### **ARTIGO 7.**

1. A Oficina de Queixas e Suxestións remitiralle mensualmente á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións unha listaxe de reclamacións e suxestións, coa indicación do servizo ou unidade afectados, trámites realizados e solución adoptada. Esta listaxe remitirase detallada por áreas de goberno, para o coñecemento dos/das responsables da área competente.

2. A comisión, de oficio, poderá requirir información complementaria e coñecer das que non se resolvesen satisfactoriamente. Igualmente, estudará as queixas procedentes, adoptando as medidas pertinentes. En todo caso, informará ao interesado ou interesada das súas actuacións no prazo máximo de un mes, contados a partir da data de rexistro.

3. Con independencia do anterior, o cidadán ou cidadá que presentase unha reclamación ou suxestión cuxa resolución non fose satisfactoria, ou que non recibise contestación no prazo máximo de un mes, poderá dirixirse en queixa directamente á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións.

4. A Comisión, por acordo maioritario, poderá requirir a presenza dos /das responsables do servizo ou unidade afectados pola suxestión ou reclamación.

5. As conclusións a que chegue a comisión revestirán a forma de informe ou ditame non vinculante, e notificaránselle ao/á reclamante.

6. A Comisión, no seu informe anual, recollerá o número e tipoloxía das suxestións, reclamacións e queixas presentadas, así como as deficiencias observadas no funcionamento dos servizos municipais, con excepción das suxestións ou reclamacións que non fosen admitidas polos servizos municipais. Poderá igualmente formular recomendacións xerais para a mellora dos servizos públicos e a atención ao cidadán. No informe anual nunca constarán os datos persoais das persoas reclamantes; deste informe daráselle conta ao Pleno de acordo co disposto neste regulamento, e elaborárase un resumo do informe anual, que será público.

#### **ARTIGO 8.**

A convocatoria da Comisión especial de suxestións e suxestións será feita polo Alcalde-Presidente cando existan asuntos remitidos a dita Comisión con carácter mensual. A notificación e restantes condicións administrativas terán o mesmo réxime xurídico das restantes comisións informativas conforme a normativa de referencia.

#### **DISPOSICIÓN DERROGATORIA**

Quedan derogadas cantas Normas Municipais, Acordos ou disposicións, contradigan o establecido no presente Regulamento.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

O presente Regulamento entrará en vigor unha vez publicado o seu texto íntegro no Boletín Oficial da Provincia e transcorrerá o prazo previsto no artigo 65.2 da Lei 7/1985, de 2 de abril, por remisión do disposto no artigo 70.2 da mesma.

Contra o referido acordo definitivo poderá interpoñerse recurso ante a xurisdición contencioso-administrativa, no prazo de dous meses a contar desde o día seguinte á publicación do presente anuncio, de conformidade co artigo 46 da Lei 29/1998, de 13 de xullo, da Xurisdición Contencioso-Administrativa.

Foz, 26 de xullo de 2012. O Alcalde, Asdo.: Javier Jorge Castiñeira

R.3336