

AYUNTAMIENTO DE LEÓN



# REGLAMENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

## ÍNDICE

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### TÍTULO PELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Objetivos

#### TÍTULO I: COMPOSICIÓN Y COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 3. Composición

Artículo 4. Competencias

Artículo 5. Autonomía

#### TÍTULO II: FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 6. Convocatoria de las sesiones

Artículo 7. Intervención de los interesados en las sesiones

Artículo 8. Régimen de las sesiones

Artículo 9. Requerimiento de información

Artículo 10. Actas de las sesiones

#### TÍTULO III: DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 11. Conceptos generales

Artículo 12. Interesados

#### TÍTULO IV: PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

##### CAPÍTULO I: INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 13. Forma y contenido

Artículo 14. Datos a facilitar por el interesado

Artículo 15. Efectos de la presentación de sugerencias y reclamaciones

Artículo 16. Acumulación de expedientes

##### CAPÍTULO II: INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 17. Tramitación del procedimiento

Artículo 18. Obligación de colaborar de la Administración Municipal

Artículo 19. Sobre los documentos reservados

##### CAPÍTULO III: FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 20. Forma de resolución

Artículo 21. Contenido de la decisión

Artículo 22. Irrecorribilidad de la decisión

Artículo 23. Efectos de las decisiones adoptadas

Artículo 24. Notificaciones y comunicaciones

Artículo 25. Desistimiento  
CAPÍTULO IV: RESPONSABILIDAD DE AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS  
Artículo 26.Exigencia de responsabilidad  
Artículo 27. Informe especial  
CAPÍTULO V: INFORME AL PLENO  
Artículo 28. Informe al Pleno  
DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA  
DISPOSICIÓN FINAL.

## **EXPOSICION DE MOTIVOS**

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de democracia, y es también uno de los mecanismos a través de los cuales las ciudadanas y los ciudadanos juzgan la acción de sus gobiernos. Esta vinculación entre participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno en el que la ciudadanía asocia con mayor intensidad el valor de la participación y al que exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

El Ayuntamiento de León, consciente de tal realidad, acordó la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la cual aparece ya recogida en el artículo 28 del Reglamento de Participación Ciudadana de esta Corporación, que lo regula en línea con lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y cuya función principal será la de supervisar la actividad de la Administración Municipal y defender los derechos del vecindario.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de León surge así con una voluntad de impulsar los derechos de participación de las vecinas y vecinos de León en relación con la búsqueda de la eficacia en la gestión de los recursos públicos.

Se configura como un órgano de supervisión de la actividad municipal, 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.

A estos objetivos responde el presente Reglamento, que tendrá carácter de orgánico.

## **TÍTULO PRELIMINAR**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar el ejercicio del derecho de las vecinas y los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones y la regulación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, prevista en el artículo 28 del Reglamento de Participación Ciudadana de esta Corporación.

#### **Artículo 2. Objetivos**

El Ayuntamiento de León pretende conseguir los siguientes objetivos, que actuarán como criterios reguladores:

- Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- Recibir y canalizar las sugerencias y las reclamaciones vecinales.
- Estudiar las iniciativas y alternativas propuestas por las ciudadanas y los ciudadanos.
- Detectar las posibles deficiencias que presente la Administración Municipal y formular propuestas para su adecuada corrección en el ámbito de la defensa de los derechos de las vecinas y los vecinos.
- Impulsar, promover y facilitar el pleno desarrollo de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos que vayan encaminados a velar por los intereses generales de la ciudad de León.
- Satisfacer las necesidades de las ciudadanas y los ciudadanos leoneses y el logro de una mayor eficacia en la gestión de los recursos públicos.

## **TÍTULO I**

### **COMPOSICIÓN Y COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 3. Composición**

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el Ayuntamiento de forma proporcional.

2. Para la determinación del número de miembros de la misma y su distribución entre los distintos grupos se seguirán las mismas reglas que las establecidas para las Comisiones Informativas en el artículo 20.1c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

3. La Presidencia de la Comisión corresponde al Alcalde o Concejales en quien delegue. Será Secretario de la Comisión el Secretario General de la Corporación o funcionario en que delegue.

### **Artículo 4. Competencias**

1. Será competencia de esta Comisión el estudio, dictamen, análisis y/o evaluación de cualquier sugerencia o reclamación, debidamente fundamentada, que verse acerca de un asunto de competencia municipal en cualquiera de sus áreas de trabajo, que se presente por persona que ostente la condición de vecino, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente.

2. En el ejercicio de sus funciones, la Comisión aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

3. Asimismo la Comisión efectuará el seguimiento del tratamiento dado a las sugerencias, quejas y reclamaciones, de la rapidez de su respuesta al ciudadano, la calidad de dichas respuestas y el análisis de las causas que las pudieran haber ocasionado.

4. Para el desarrollo de sus funciones la Comisión tendrá la potestad, a través de su Presidente, de ordenar las investigaciones pertinentes sobre el funcionamiento de los servicios, inspeccionar 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.

### **Artículo 5. Autonomía**

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no recibirá instrucciones de ninguna autoridad. Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

## **TÍTULO II**

### **FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN**

#### **Artículo 6.** Convocatoria de las sesiones

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesiones ordinarias con la periodicidad que acuerde el Pleno al constituir la, en los días y horas que establezca el Alcalde o Presidente de la Corporación, o el Presidente de la Comisión, quienes podrán asimismo convocar sesiones extraordinarias y/o urgentes.

2. El Alcalde o Presidente de la Corporación, o el Presidente de la Comisión, estará obligado a convocar sesión extraordinaria cuando lo solicite la cuarta parte, al menos, de los miembros de la Comisión.

3. Las convocatorias corresponden al Alcalde o Presidente de la Corporación, o el Presidente de la Comisión, y deberán ser notificadas a los miembros de la Comisión o, en su caso, a los grupos municipales con una antelación mínima de dos días hábiles, salvo las urgentes. En todo caso se acompañará el orden del día.

#### **Artículo 7.** Intervención de los interesados en las sesiones

A criterio del Presidente de la Comisión y cuando la índole del asunto lo requiera se podrá invitar a comparecer al ciudadano o ciudadana que haya elevado una sugerencia o reclamación, a los solos efectos de ser oído en el tiempo prudencialmente determinado por el Presidente al comienzo de la exposición del punto concreto del Orden del día, debiendo abandonar la sala antes de iniciar el debate.

#### **Artículo 8.** Régimen de las sesiones

1. La válida celebración de las sesiones requiere la presencia de la mayoría absoluta de los componentes de la Comisión, ya sean titulares o suplentes, en primera convocatoria y un mínimo de tres miembros en segunda convocatoria una hora más tarde.

2. El Presidente dirige y ordena, a su prudente arbitrio, los debates y exposiciones de la Comisión, respetando los principios generales que rigen los debates plenarios.

3. Las propuestas de acuerdo se aprobarán siempre por mayoría simple de los miembros

presentes, decidiendo los empates el voto de calidad del Presidente. Los miembros de la Comisión que disientan del dictamen aprobado por ésta podrán pedir que conste su voto en contra o formular voto particular para su defensa ante el órgano competente por razón de la materia.

#### **Artículo 9.** Requerimiento de información

El Presidente de la Comisión podrá requerir la presencia en las sesiones de la misma de personal técnico para informar o asistir en el debate, o bien de otros Corporativos a efectos informativos.

#### **Artículo 10.** Actas de las sesiones

1. De cada sesión el Secretario de la Comisión extenderá la correspondiente acta, en la que se especificará necesariamente:

- Circunstancias de lugar y tiempo en que se ha celebrado.
- Nombre y apellidos del Presidente, del Secretario o de quienes legalmente les sustituyan, de los miembros de la Comisión presentes, de los ausentes que se hubiesen excusado y de los que falten sin excusa.
- Carácter ordinario, extraordinario y/o urgente de la sesión, y si se celebra en primera o segunda convocatoria.
- Nombre y apellidos de las personas que hubieren realizado una exposición ante la Comisión.
- Asuntos que se examinen, opiniones sintetizadas de los proponentes y de los miembros de la Comisión que hubiesen intervenido en las incidencias de éstas.
- El resultado de las votaciones, indicándose los votos afirmativos, los negativos y las abstenciones. Se hará constar nominalmente el sentido del voto cuando así lo soliciten los interesados.
- Parte dispositiva de las decisiones que se adopten.

2. De no celebrarse sesión por falta de asistentes, u otro motivo, el Secretario de la Comisión suplirá el acta con una diligencia autorizada con su firma, en la que consigne la causa y nombres de los concurrentes y de los que hubieran excusado su asistencia.

### **TÍTULO III**

#### **DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 11.** Conceptos generales

A los efectos de este Reglamento se consideran:

1. Sugerencias: aquellas propuestas o iniciativas formuladas por los interesados y destinadas a mejorar los servicios públicos del Ayuntamiento de León o de las entidades dependientes de él, ya sea en el ámbito organizativo o en el funcional.

2. Reclamaciones: aquellas informaciones facilitadas por los interesados para poner en conocimiento del Ayuntamiento un mal funcionamiento de los servicios municipales.

No se incluyen en tales conceptos:

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

b) Las peticiones que, en el marco de las distintas opciones políticas que puedan ejercer los ciudadanos, pretendan reformas en el sistema de funcionamiento o gestión de servicios públicos de contenido distinto al establecido.

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

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

e) Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001, 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, etc., efectuadas por los propios servicios municipales.

h) Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.

i) Las solicitudes de información.

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

k) Las que tengan un contenido económico, o bien versen sobre cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución, en tanto no recaiga resolución expresa o presunta.

l) Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales.

#### **Artículo 12. Interesados**

1. Tendrá la consideración de interesado toda persona física que ostente la condición de vecino del municipio de León de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente y que invoque un interés legítimo relativo al objeto de la sugerencia o reclamación.

2. El derecho de los interesados se extiende, no sólo a formular sugerencias y reclamaciones, sino también al de obtener adecuada respuesta a las mismas.

3. Del mismo modo los interesados tendrán derecho a conocer el estado de tramitación de las sugerencias o reclamaciones que hubiese presentado.

### **TÍTULO IV**

#### **PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Iniciación del procedimiento**

#### **Artículo 13. Forma y contenido**

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones

de la Administración Municipal y sus agentes, en relación con las quejas y deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

2. Las ciudadanas y ciudadanos a que hace referencia el artículo 4.1 de este Reglamento podrán formular sus sugerencias y reclamaciones en escrito firmado por el interesado y con sus datos de identificación y domicilio, en el que se harán constar de forma razonada y con la debida claridad los hechos en que se basan.

Se presentará en el Registro General del Ayuntamiento de León, donde se pondrá a disposición de cualquier interesado el impreso modelo correspondiente. También podrá hacerse a través de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos que se habiliten al efecto.

En el caso de peticiones colectivas, además de cumplir los requisitos anteriores, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos su nombre, apellidos y D.N.I.

3. Todas las actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones serán gratuitas para el interesado, y no será perceptiva la asistencia de Letrado ni de Procurador. De toda sugerencia o reclamación presentada se acusará recibo.

4. No podrán presentarse quejas cuando hubiere transcurrido el plazo de un año desde que el afectado tuvo conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar la misma. El inicio de las actuaciones, cuando se producen de oficio, no estará sometido a plazo preclusivo alguno.

#### **Artículo 14.** Datos a facilitar por el interesado

1. Los interesados, para disponer del derecho a obtener respuesta a su sugerencia o reclamación, están obligados a facilitar a los servicios municipales, como mínimo:

- Nombre y apellidos y D.N.I.
- Dirección (calle, número y código postal).
- Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.
- Indicación de que la persona está empadronada en el municipio de León.
- Contenido de la sugerencia o reclamación, especificando los datos necesarios para la adecuada identificación de los hechos objeto de la misma y de los servicios municipales

responsables de su comisión.

2. Si la sugerencia o reclamación adoleciera de algún defecto u omisión se requerirá al interesado para que lo subsane, concediéndole al efecto un plazo de 10 días, advirtiéndole que de no hacerlo se procederá al archivo de la solicitud.

3. Los interesados podrán acompañar a las sugerencias y reclamaciones los documentos que puedan servir para la comprensión del caso.

#### **Artículo 15.** Efectos de la presentación de sugerencias o reclamaciones

Las sugerencias o reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud en demanda de ningún derecho subjetivo ni de recurso administrativo, ni su presentación o interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Asimismo la presentación de sugerencias o reclamaciones no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

#### **Artículo 16.** Acumulación de expedientes

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá acumular las sugerencias y reclamaciones, para su tramitación conjunta, cuando habiendo sido presentadas por personas distintas coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto, o sean coincidentes en su contenido.

2. Cuando una ciudadana o ciudadano formule varias reclamaciones o sugerencias en una misma comunicación, la Comisión podrá dividir la misma para facilitar su tramitación. El interesado irá recibiendo información individualizada de la situación y actuaciones que se vayan realizando para dar respuesta a cada una de las sugerencias o reclamaciones que haya incorporado a un mismo acto de presentación.

## **CAPÍTULO II**

### **Instrucción del procedimiento**

#### **Artículo 17.** Tramitación del procedimiento

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, previo acuse de recibo de las quejas por el personal adscrito a la Concejalía competente, decidirá la tramitación o rechazo de las mismas.

En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al vecino o vecina interesada sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender hubiera alguna, y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

2. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación se interpusiere por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso velará por que la Administración Municipal resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

3. La Comisión rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. Sus decisiones no serán susceptibles de recurso.

4. Admitida la queja, la Comisión promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al Organismo o Dependencia Administrativa procedente con el fin de que por su Jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

5. La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables al envío del informe inicial solicitado podrá ser considerada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Pleno de la Corporación Local.

6. Para decidir sobre las sugerencias o reclamaciones se establece el plazo de tres meses contados a partir de la fecha de requerimiento de información al Organismo o dependencia municipal procedente.

#### **Artículo 18.** Obligación de colaborar de la Administración Municipal

1. Todos los integrantes de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en sus investigaciones e inspecciones.

2. En la fase de comprobación e investigación de una queja, o en expediente iniciado de oficio, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, o la persona en quien delegue, podrán personarse en cualquier centro de la Administración Municipal para comprobar cuantos datos fuere menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria. A tales efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación, respetándose, en todo caso, la legislación aplicable sobre el acceso a archivos y registros.

3. Cuando la queja a investigar afectare a la conducta de las personas al servicio de la Corporación en relación con la función que desempeñan, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta de la misma al afectado y a su inmediato superior.

4. El afectado responderá por escrito, y con la aportación de cuantos documentos y testimonios considere oportunos, en el plazo que se le haya fijado, que en ningún caso será inferior a diez días, pudiendo ser prorrogado, a instancia de parte, por la mitad del concedido.

5. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá comprobar la veracidad de los mismos y proponer al funcionario afectado una entrevista ampliatoria de datos. Los funcionarios que se negaren a ello podrán ser requeridos por aquél para que manifiesten por escrito las razones que justifiquen tal decisión.

6. La información que en el curso de una investigación pueda aportar un funcionario a través de su testimonio personal tendrá el carácter de reservada, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre denuncia de hechos que pudieren revestir carácter delictivo.

7. El superior jerárquico u Órgano que prohíba al funcionario a sus órdenes o servicio, responder a la requisitoria de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones o entrevistarse con él, deberá manifestarlo por escrito, debidamente motivado, dirigido al funcionario y a la propia Comisión Especial. Ésta dirigirá en adelante cuantas actuaciones investigadoras sean necesarias al referido superior jerárquico.

#### **Artículo 19.** Sobre los documentos reservados

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá solicitar a la Administración Municipal todos los documentos que considere necesarios para el desarrollo de su función, sin perjuicio de lo dispuesto para aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la Ley.

2. Las investigaciones que realice la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, así como los trámites procedimentales, se verificarán dentro de la más absoluta reserva, sin perjuicio de

las consideraciones que la Comisión considere oportuno incluir en sus informes al Pleno. Se dispondrán medidas especiales de protección en relación con los documentos clasificados como secretos.

## **CAPÍTULO III**

### **Finalización del procedimiento**

#### **Artículo 20.** Forma de resolución

Las conclusiones a que llegue la Comisión revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las medidas a adoptar, siendo remitidas al órgano municipal competente, el cual queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma al reclamante.

#### **Artículo 21.** Contenido de la decisión

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de los actos y disposiciones administrativas de carácter general de la Administración Municipal.

2. Si como consecuencia de sus investigaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los vecinos, podrá sugerir al órgano competente de la Corporación la modificación de la misma.

3. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares, concesionarios o contratistas de la Corporación en virtud de acto administrativo habilitante, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá instar de las autoridades administrativas municipales competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

#### **Artículo 22.** Irrecurribilidad de la decisión

Al tener las sugerencias o reclamaciones la consideración de propuestas o iniciativas destinadas a promover la mejora de los servicios públicos municipales, las decisiones que adopte la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones sobre el particular no tienen la condición de acto administrativo y, en consecuencia, no pueden ser objeto de recurso administrativo o contencioso administrativo en cuanto al fondo.

### **Artículo 23.** Efectos de las decisiones adoptadas

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Corporación recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior a un mes.

2. Si formuladas sus recomendaciones dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada, o ésta no informa a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de las razones que estime pertinentes para no adoptarlas, la Comisión podrá poner en conocimiento de la Delegación afectada, o del Alcalde, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, en los casos en que, considerando la Comisión que era posible una solución positiva, ésta no se haya conseguido.

3. La decisión que se pueda haber adoptado sobre las sugerencias o reclamaciones presentadas, se hubieran estimado o desestimado, no impide que, en otros momentos posteriores la Comisión pueda volver a reconsiderar su decisión o las propias medidas propuestas en función de criterios políticos, técnicos, económicos o de eficacia.

### **Artículo 24.** Notificación y comunicación de la decisión

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta que hubiese dado la Administración Municipal o el funcionario implicados, salvo en el caso de que, por su naturaleza, fuesen consideradas como de carácter reservado o declaradas secretas.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado.

### **Artículo 25.** Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus sugerencias y reclamaciones en cualquier momento y por cualquiera de los medios previstos para su presentación, en cuyo caso se procederá al archivo del expediente dando cuenta al servicio reclamado, sin perjuicio de la posibilidad de que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acuerde la prosecución del mismo por entender la

existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **Responsabilidad de autoridades y funcionarios**

#### **Artículo 26.** Exigencia de responsabilidad

Cuando las actuaciones practicadas revelen que la queja ha sido originada presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un funcionario, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá dirigirse al afectado haciéndole constar su criterio al respecto. Con la misma fecha dará traslado de dicho escrito al superior jerárquico, formulando las sugerencias que considere oportunas.

#### **Artículo 27.** Informe especial

La persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por parte de cualquier Órgano, funcionario, directivo o persona al servicio de la Corporación podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual.

## **CAPÍTULO V**

### **Informe al pleno**

#### **Artículo 28.** Informe al Pleno

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones elevará un informe anual al Pleno de la Corporación en el que dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias y reclamaciones no admitidas. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por la Corporación, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

2. Cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar informes extraordinarios que dirigirá igualmente al Pleno.

3. En los informes no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador.

4. Un resumen del informe anual será expuesto oralmente por el Presidente de la Comisión ante el Pleno del Ayuntamiento, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de manifestar su parecer al respecto.

5. El informe de la Comisión se hará público en la forma que se determine.

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA**

En lo no previsto en este Reglamento se estará a lo dispuesto en la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

Del mismo modo se estará a lo dispuesto en el Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de León.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor una vez haya sido aprobado definitivamente por el Ayuntamiento Pleno y haya sido publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia y transcurrido el plazo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.