

# REGULAMENTO ORGÁNICO DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS E DO VALEDOR DO CIDADÁN

## TITULO I

### Da Comisión Especial de Suxestións e reclamacións

**Artigo 1.-** Creación da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións:

Créase a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións ó abeiro do disposto no artigo 132.1 da Lei 7/85 do 2 de abril , Reguladora das Bases de Réxime Local, para a defensa dos dereitos dos veciños ante a Administración municipal.

**Artigo 2.-** Natureza e fins da Comisión.

A Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, constitúese como o órgano municipal superior na supervisión da actuación e funcionamento da Administración Municipal, dos seus organismos públicos e entidades dependentes, actuando na defensa e intereses dos veciños, con autonomía orgánica e funcional e independencia de criterio respecto dos demais órganos de Goberno municipal, non estando suxeita nas súas atribucións a instrucción ou mandato imperativo de ningún outro órgano.

**Artigo 3.-** Composición da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións.

1.- A Comisión estará integrada por un Concelleiro de cada grupo político municipal existente na Corporación ó que lle corresponderá un voto ponderado similar ó do número de membros que tal grupo ostente no Pleno Municipal.

2.- A designación dos membros da Comisión farase ó inicio de cada mandato, sen prexuízo da súa reelección e/ou substitución cando proceda.

3.- A adscrición concreta á Comisión dos membros da Corporación que deban formar parte da mesma en representación de cada grupo, farase mediante proposta do seu Voceiro, podéndose designar un suplente por cada titular.

4.- O membros da Comisión serán nomeados polo Pleno por un tempo non superior ó do mandato da propia Corporación, renovándose con ista.

5.- O Presidente da Comisión será nomeado polo Alcalde, dentre os membros desta e a proposta da mesma, trala correspondente elección feita no seu seo.

6.- Actuará como Secretario da Comisión, con voz e sen voto, o Secretario Xeral do Pleno, ou Técnico de Administración Xeral do Concello en quen delegue. Ademais da función de fé pública inherente ó cargo, executará os acordos da Comisión.

**Artigo 4.-** Ámbito de competencias:

A Comisión exercerá as súas funcións e competencias, respecto a:

1.- Administración Municipal do Concello de Vigo e os seus organismos públicos, empresas e demais entidades dela dependentes ou nas que teña participación.

2.- Os servicios xestionados por persoas físicas ou xurídicas mediante concesións administrativas e, en xeral, calquera organismo ou entidade, pública ou privada, que realice funcións de servicio público e se atope suxeita a calquera tipo de tutela naquilo no que afecte ás materias integradas na competencia da Administración municipal.

**Artigo 5.-** Funcións e competencias da Comisión.

Corresponde á Comisión o coñecemento das reclamacións e suxestións que se formulen sobre o funcionamento da Administración Municipal, así como a supervisión, seguimento e inspección da súa actividade.

En particular a Comisión terá as seguintes atribucións:

1.- O coñecemento e seguimento das reclamacións e suxestións que se formulen relativas ó funcionamento e servicios da Administración Municipal, organismos autónomos e entidades dependentes.

2.- Supervisar e inspeccionar o funcionamento da Administración Municipal.

3.- Interesar e recabar dos órganos de goberno, órganos directivos e unidades administrativas, toda a información e documentación que precise para o exercicio das súas funcións, tendo libre acceso ós arquivos e rexistros.

4.- Elevar ós órganos municipais competentes os informes, propostas e suxestións que considere necesarias para a mellora do funcionamento dos servicios e da actividade municipal.

5.- Investigar de oficio ou a instancia de parte, calquera acto ou resolución adoptada polos órganos de goberno municipal e polos seus órganos superiores e directivos.

6.- Avaliación e seguimento das medidas adoptadas pola Administración Municipal para a mellora dos servicios e o seu funcionamento.

7.- Elevar ó Pleno Municipal ó informe anual sobre o funcionamento da Administración municipal e os informes extraordinarios que considere necesarios.

**Artigo 6.-** Funcionamento da Comisión.

1.- A Comisión será convocada en sesión ordinaria polo seu Presidente, coa periodicidade que se acorde pola mesma no momento da súa constitución, e alomenos bimensualmente.

Poderase reunir en sesión extraordinaria cando así o soliciten os membros que co seu voto ponderado representen a cada parte dos membros da Corporación.

2.- O seu funcionamento axustarase ó disposto na materia, pola normativa vixente reguladora da Administración Local respecto das Comisións Informativas das Entidades Locais.

#### **Artigo 7.-** Unidade de suxestións e reclamacións.

1.- Sen prexuízo das queixas ou reclamacións que os cidadáns presenten ante a Comisión ou o Valedor do Cidadán, que seguirán o seu propio e específico trámite previsto no artigo 10 deste Regulamento, a Comisión coñecerá de todos aqueles escritos, queixas ou reclamacións que presenten os cidadáns petitionando calquera mellora nas infraestructuras ou no funcionamento dos servicios e actividades municipais.

2.- O dereito de petición que tamén poderá referirse a propoñer aquilo que se estime conveniente con referencia á mellora da calidade dos servicios municipais e da actividade administrativa en xeral, é unha facultade que corresponde ós cidadáns de Vigo para dirixirse a calquera órgano decisorio municipal en solicitude de resolucións en materia da súa competencia.

3.- Ós efectos anteriores crease unha unidade municipal de suxestións e reclamacións dependente da Comisión que terá como fin a coordinación do estudio, tramitación, resposta e execución, no seu caso, dos escritos cursados e das posibles disfuncionalidades manifestadas nos mesmos.

4.- A coordinación levarase a cabo a través do coñecemento expreso do escrito presentado mediante copia que do mesmo lle sexa remitida polo Rexistro Xeral.

5.- En cada sesión ordinaria da Comisión, a unidade de suxestións e reclamacións informará á mesma mediante escrito breve e conciso da instrucción que de cada escrito efectua a unidade administrativa competente.

6.- Á vista da instrucción e resolución acordada a Comisión poderá dirixirse ó órgano resolutor efectuando as recomendacións ou suxestións que estime conveniente.

## **TÍTULO II**

### **Do Valedor do Cidadán**

**Artigo 8.-** O Valedor do Cidadán.

1.- Ó Valedor do Cidadán, como órgano de enlace e colaboración da Comisión e os cidadáns, correspóndenlle as seguintes funcións:

- Elaborará os informes e memoria que lle solicite a Comisión, así como aqueles outros que estime oportunos.
- Fará o seguimento das actuacións acordadas pola Comisión.
- Levará o control, seguimento e coñecemento das reclamacións que se formulen, emitindo informes e resolucións relativas ás mesmas, que elevará á Comisión para o seu coñecemento.
- Anualmente, mediante informe, dará conta da súa xestión á Comisión, informe que se acompañará ó que preceptivamente eleve a Comisión ó Pleno.
- Aquelas outras funcións ou cometidos que lle encomende a Comisión no ámbito das súas competencias.

2.- O Valedor, que actuará con independencia, imparcialidade e obxectividade, será elixido mediante acordo da Comisión adoptado en votación que represente o voto dos dous tercios dos membros do Pleno. A elección será por un tempo non superior ó do mandato da Corporación, sen prexuízo da súa reelección. En todo caso continuará nas súas funcións ata a data da súa substitución.

3.- Para ser elixido Valedor do Cidadán deberanse reunir os seguintes requisitos:

- a) Ser veciño de Vigo, maior de idade e estar en pleno uso dos dereitos civís e políticos.
- b) Ter recoñecido prestixio persoal e profesional.

4.- Tomará posesión do seu cargo ante o Pleno do Concello e prestará xuramento ou promesa do fiel desempeño da súa función.

5.- O Valedor do Cidadán cesará e será relevado do seu cargo por algunha das seguintes causas:

- a) De renunciaren
- b) Por expiración do seu mandato
- c) Por falecemento
- d) De seren condenado, mediante sentenza firme, por delicto doloso.
- e) Por perde-la condición de veciño de Vigo.

6.- A condición de Valedor do Cidadán e do seu adxunto é incompatible con todo mandato representativo; con todo cargo político ou actividade de propaganda política; coa afiliación a un partido político ou o desempeño de funcións directivas nun partido político, sindicato e asociacións empresariais; co exercicio das carreiras xudicial e fiscal e co na permanencia no servizo activo do Concello de Vigo ou seus organismos públicos del dependentes ou participados.

7.- O Valedor do Cidadán dará conta das súas actividades periodicamente á Comisión e sempre que ista o requira.

8.- En todo caso o Valedor do Cidadán acudirá ás sesións ordinarias da Comisión. Na orde do día figurará un punto no que se dará conta sucinta das reclamacións presentadas nos dous meses anteriores ó da súa realización.

**Artigo 9.-** Do Adxunto do Valedor.

1.- O Valedor do Cidadán nomeará un Adxunto que lle auxiliará nas súas funcións e substituiralle nos casos de incapacidade temporal, ausencia ou cesamento do seu titular.

2.- O Valedor do Cidadán poderá delegar, con carácter revogable, parte das funcións que lle son propias no Adxunto por tempo determinado.

3.- O Adxunto cesará automaticamente con ocasión de toma de posesión dun novo Valedor.

**Artigo 10.-** Tramitación das reclamacións ante o Valedor.

1.- Calquera persoa natural ou xurídica que, nas súas relacións coa Administración municipal, considere que foi obxecto de desatención, tardanza ou calquera outra anomalía consecuencia dun suposto mal funcionamento dos servizos, poderá presentar as reclamacións que estime oportunas en orde a mellorar a eficacia dos mesmos.

2.- As reclamacións, dirixidas á Comisión ou ó Valedor, presentaranse no Rexistro do Valedor do Cidadán, no Rexistro Xeral do Concello, nos dos organismos públicos e nos rexistros dos órganos desconcentrados.

Rexistrado o escrito remitirase á Oficina do Valedor ó obxecto de que unha vez sexa admitido a trámite, se promova a oportuna investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos do mesmo. En todo caso, dará conta do contido substancial do escrito á dependencia administrativa responsable co fin de que polo órgano que culmine a organización administrativa, no prazo máximo de quince días, se remita informe fundamentado e completo sobre os feitos obxecto da reclamación. O prazo citado será ampliable cando concorran circunstancias que o aconsellen a xuízo do Valedor.

3.- Non se admitirán a trámite mediante escrito motivado as reclamacións sobre as que estea pendente resolución xudicial, as anónimas e aquelas outras nas que se advirta mala fé, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquelas outras cuxa tramitación irroque prexuízo ó lexítimo dereito de terceira persoa.

4.- O Valedor do Cidadán, que acusará recibo da reclamación, informará ó interesado do resultado das investigacións e xestión, así como da resposta que tivera dado a Administración municipal. Esta resposta será remitida á Comisión para o seu coñecemento.

5.- O Valedor do Cidadá, aínda non sendo competente para modificar ou anular os actos e resolucións da Administración Municipal, estará facultado para suxerir a modificación dos criterios utilizados para a produción daqueles. Das suxestións darase conta á Comisión.

6.- Se como consecuencia das súas investigacións chegase ó convencemento de que o cumprimento rigoroso dunha norma municipal pode provocar situacións inxustas ou prexudiciais para os administrados, suxerirá á Comisión que propoña ó Pleno a modificación da mesma.

7.- O Valedor do Cidadán, con ocasión das súas investigacións, poderá formular ás autoridades e funcionarios da Administración municipal, advertencias, recomendacións ou recordatorios dos seus deberes legais. Destas recomendacións darase conta á Comisión.

8.- Se formuladas as recomendacións non se produce, dentro dun prazo razoable, unha medida axeitada en tal sentido pola dependencia afectada ou ista non informa das razóns que estime para non as adoptar, o Valedor do Cidadán poñerá en coñecemento da Comisión os antecedentes do asunto e as recomendacións presentadas a fin de que, trala súa valoración, se inclua tal asunto no informe anual que o órgano debe elevar ó Pleno.

9.- A totalidade das reclamacións presentadas, así como as respostas ás mesmas, recolleranse nuns Libros de Rexistro Auxiliar dos que será responsable a Oficina do Valedor do Cidadán.

### **TITULO III**

#### **Disposicións comúns**

**Artigo 11.-** Medios e recursos da Comisión e do Valedor.

O Concello proporcionará á Comisión e ó Valedor os medios materiais e recursos persoais e económicos necesarios para o seu debido funcionamento. O Valedor dispoñerá dunha oficina administrativa e partida orzamentaria propia para o desenvolvemento das atribucións. As persoas que desempeñen postos de traballo na oficina do Valedor do Cidadán terán a consideración de persoal eventual, no suposto que a tales postos non se adscriba persoal municipal. Cesarán nas súas funcións con ocasión do cesamento do Valedor.

**Artigo 12.-** Colaboración dos organismos requiridos.

Tódalas autoridades, funcionarios, órganos e organismos da Administración municipal, así como os representantes das empresas concesionarias que xestionen servizos públicos municipais, están obrigados a colaborar e auxiliar á Comisión e ó Valedor nas súas actuacións con carácter prioritario.

Neste senso atenderán e facilitarán á mesma as comprobacións e inspeccións dos servizos e unidades administrativas, e darán cumprimento, no prazo de 15 días, á información e documentación que requira no exercicio das súas competencias.

Todo o persoal e autoridades dependentes da Administración deberán comparecer ante a Comisión cando sexan requiridos, ben sexa para informar do funcionamento dos servizos ou para explicala súa relación coas queixas ou reclamacións presentadas polos cidadáns.

A actitude hostil ou entorpecedora da labor da Comisión ou do Valedor por parte de calquera organismo, funcionario, directivo ou persoal ó servizo da Administración municipal poderá ser obxecto dun informe especial, ademais de destacalo no informe anual.

**Artigo 13.-** Informe ó Pleno Municipal.

1.- A Comisión, a través do seu Presidente, dará conta anualmente ó Pleno Municipal da súa xestión e da xestión do Valedor do Cidadán, elevando un informe das reclamacións presentadas e das deficiencias observadas no funcionamento dos servizos municipais, con especificación das suxestións ou recomendacións non admitidas pola Administración municipal.

2.- Cando a gravidade ou urxencia dos feitos así o aconsellen, poderá elevar ó Pleno Municipal os informes extraordinarios correspondentes.

3.- Tanto os informes anuais como os extraordinarios serán públicos e destes darase a publicidade necesaria para coñecemento dos veciños.

4.- A Comisión, por medio do seu Presidente, acudirá ás sesións do Pleno Municipal ás que sexa convocada para informar das súas actuacións, e poderá solicitar, cando o crea conveniente, a súa comparecencia.

**Artigo 14.-** Natureza das reclamacións.

As reclamacións formuladas non terán en ningún caso a calificación de recurso administrativo, nin paralizarán os prazos establecidos na lexislación vixente para interpoñelos. As reclamacións non condicionan, en modo ningún, o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercitar os que figuren nel como interesados.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMEIRA.**

As remisións que a normativa reguladora das Comisións Informativas pertencentes ás Entidades locais fan ó Alcalde-Presidente da Entidade, deberanse entender atribuídas ó Presidente da Comisión Especial de Reclamacións e suxestións.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.**

O servizo de Participación Cidadá será a dependencia municipal que coordine as peticións de remisións de informes municipais solicitados polo Defensor do Pobo e o Valedor do Pobo en relación coas queixas que ante estas Institucións formulen os cidadáns en relación co funcionamento dos servizos e actividades da Administración municipal. A estes efectos calquera escrito neste sentido será remitido polo Rexistro Xeral a esta dependencia que reclamará da correspondente Xefatura o pertinente informe en prazo, a efectos do seu posterior envío.

Os escritos mencionados e as recomendacións ou suxestións que, en relación con tales queixas, sexan formuladas polas Institucións citadas, serán do coñecemento da Comisión mediante o traslado que dos mesmos se efectue ó Secretario da Comisión para a súa inclusión na orde do día das sesións deste órgano.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMEIRA.**

As persoas que actualmente desempeñan os cargos institucionais do Valedor do Cidadán e de Adxunto do Valedor manteranse nas súas funcións ata a finalización do vixente mandato corporativo.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.**

En tanto non se dote á Comisión, polos órganos competentes da Administración Municipal, de persoal administrativo e medios materiais e económicos necesarios para o seu funcionamento, corresponderá ó servizo de Participación Cidadá do Concello prestarlle o dito apoio.

#### **DISPOSICIÓN DERROGATORIA ÚNICA**

Coa constitución da Comisión Especial de Reclamacións e suxestións, queda extinta a figura do Valedor do Cidadán, no sentido contemplado no Regulamento aprobado polo Pleno municipal en data 26.03.2001.

Queda derrogado no demais o Regulamento de Organización e Funcionamento do Valedor do Cidadán e as outras normas de igual ou inferior rango que se opoñan ó disposto no presente Regulamento.

#### **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.**

Este Regulamento orgánico entrar en vigor ós quince días hábiles



seguintes ó da súa publicación íntegra no Boletín Oficial da  
Provincia.