

CONSULTA PÚBLICA PREVIA EN EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE UN NUEVO REGLAMENTO DE NATURALEZA ORGÁNICA DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

El artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local (en adelante LRRL) relativo a la defensa de los derechos de los vecinos, recoge en su apartado 1 que para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico. Continúa su apartado 3 disponiendo que la citada Comisión 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.

En el ámbito del Ayuntamiento de Sevilla, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reguló inicialmente mediante un reglamento orgánico publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de 23 de junio de 2004. La dinámica de su funcionamiento aconsejó ya en 2006 que el Pleno municipal realizara unas ampliaciones del articulado para acomodarlo mejor a la funcionalidad que se requería desde la Comisión, así como que se iniciaran los trámites para la modificación de dicha norma abarcando temas como su denominación, dependencia orgánica, rango de la unidad administrativa, etc, siendo en el año 2009 cuando se procede a ajustar su articulado, aprobándose definitivamente un nuevo texto del Reglamento por el Pleno municipal en sesión de 19 de marzo de 2010, publicándose en el BOP el 3 de mayo de 2010, el cual continúa actualmente en vigor.

Partiendo de lo expuesto en los párrafos anteriores, y en atención al artículo 4.1 de la LRRL que consagra la potestad reglamentaria y de autoorganización de los municipios, se plantea la elaboración de un nuevo Reglamento que regule la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que, en atención a los importantes cambios normativos acaecidos desde la aprobación de la regulación actualmente en vigor, permita mejorar y profundizar aún más en el necesario acercamiento a la ciudadanía y optimización de los recursos implicados en su funcionamiento así como en la gestión de las reclamaciones y atención de sugerencias de los ciudadanos.

Sentado lo anterior, es necesario atender a lo establecido por el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el cual, con el objeto de mejorar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de las normas, dispone que con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de: a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa. b) La necesidad y oportunidad

Código Seguro De Verificación:	R93cJc7L+lcCx5/dddkKBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Adela Castaño Dieguez	Firmado	30/09/2020 14:54:49
Observaciones		Página	1/3
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/R93cJc7L+lcCx5/dddkKBA==		



de su aprobación. c) Los objetivos de la norma. d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

En consecuencia, se somete a **CONSULTA PÚBLICA PREVIA** la iniciativa descrita a través del portal web del Ayuntamiento de Sevilla, con la finalidad de recabar la opinión de las ciudadanas y ciudadanos y organizaciones, durante el plazo de 15 días hábiles a contar desde el siguiente al de publicación del presente anuncio, sobre las cuestiones que a continuación se exponen:

➤ **PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR**

Los problemas que se pretenden solucionar con esta iniciativa normativa son:

- Mejorar los mecanismos de acceso y respuesta ante las reclamaciones y quejas que la ciudadanía pueda plantear en relación con la actuación de los órganos y entidades que integran la Administración municipal.
- Articular medidas que permitan el impulso de la labor de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones a través de un trabajo profesional y técnico previo en el estudio de todas las intervenciones producidas como consecuencia de las reclamaciones y quejas formuladas por la ciudadanía.
- Dar una atención más completa al ciudadano mediante la concreción y desarrollo del funcionamiento de la Defensoría del Ciudadano como coadyuvante de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, procurando con ello atender de una manera más eficaz a las preocupaciones de la ciudadanía que motivan la actuación.
- Promoción de los mecanismos que permitan la detección de deficiencias de las posibles actuaciones administrativas.

➤ **NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACIÓN**

La oportunidad de la aprobación de un nuevo Reglamento regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones viene determinada por la necesidad de impulsar mecanismos y canales de defensa que atiendan a las nuevas situaciones y los cambios normativos acaecidos desde la aprobación del anterior Reglamento permitiendo dar un mayor impulso a la tramitación de las quejas y reclamaciones ante las actuaciones de la administración municipal, siempre con la vista puesta en la mejora de la actuación pública y en los principios de eficacia y eficiencia. El Reglamento actualmente en vigor no ha sido objeto de modificación desde el año 2010, por lo que se considera necesaria la aprobación de una nueva norma que recoja las adaptaciones referidas.

➤ **OBJETIVOS DE LA NORMA**

A grandes rasgos, los objetivos que se pretenden alcanzar con este nuevo proyecto normativo son los siguientes:

- Prestar un mejor servicio en la resolución de quejas y reclamaciones que las ciudadanas y ciudadanos puedan plantear en relación con la actuación de las

Código Seguro De Verificación:	R93cJc7L+lcCx5/dddkKBA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Adela Castaño Dieguez	Firmado	30/09/2020 14:54:49	
Observaciones		Página	2/3	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/R93cJc7L+lcCx5/dddkKBA==			

diversas Áreas y Delegaciones así como las entidades que integran el sector público municipal.

- Reforzar las funciones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones especialmente en cuanto elemento de enlace y colaboración con la Administración municipal en la prestación de un servicio de mediación, asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Sevilla.
- Procurar la mejora el funcionamiento de los mecanismos articulados a nivel municipal en la defensa de los derechos e intereses de las ciudadanas y ciudadanos.

➤ **POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS REGULATORIAS Y NO REGULATORIAS**

Las soluciones a adoptar para el desarrollo de la presente iniciativa pasan necesariamente por la adopción de medidas de naturaleza normativa, por seguridad jurídica y en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, que exige que el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se regule en normas de carácter orgánico.

Sevilla, a la fecha indicada en el pie de firma del presente documento
LA TENIENTE DE ALCALDE DELEGADA DE IGUALDAD, EDUCACIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE DISTRITOS
Adela Castaño Diéguez

Código Seguro De Verificación:	R93cJc7L+lcCx5/dddkKBA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Adela Castaño Dieguez	Firmado	30/09/2020 14:54:49
Observaciones		Página	3/3
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/R93cJc7L+lcCx5/dddkKBA==		

