

ASUNTO: REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS DE MADRID

MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

Se emite la presente memoria en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo y, a tenor de lo establecido en su Disposición Adicional Primera, de conformidad con la Guía Metodológica para la elaboración de la memoria del análisis de impacto normativo, aprobada por acuerdo de Consejo de Ministros de 11 de diciembre de 2009.

En relación con la estructura de la presente Memoria, constará de un Resumen Ejecutivo, seguido del Cuerpo central de la Memoria.

1. Resumen ejecutivo

Ministerio/Órgano proponente	Oficina Asistencia a la Junta de Gobierno Local	Fecha	Octubre 2023
Título de la norma	Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid		
Tipo de Memoria	Normal <input checked="" type="checkbox"/> Abreviada <input type="checkbox"/>		
OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA			
Situación que se regula	regulación, funcionamiento y competencias de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones		
Objetivos que se persiguen	La pretendida Ordenanza tiene como objetivo establecer su regulación, funcionamiento y competencias de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123.1.c) de la Ley de Bases de Régimen Local, como garantía de reclamaciones, quejas y sugerencias de los vecinos.		
Principales alternativas consideradas	<p>Alternativa 1.- Regulación simple y llana para tramitar quejas o reclamaciones, sin retorno y evaluación de medidas para mejora.</p> <p>Alternativa 2.- Opción elegida: Se crea, la “Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones”, siendo de utilidad fundamental para dar cuenta de las quejas presentadas por los ciudadanos y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con el fin de mejorarlos y llegar a conseguir una Administración Municipal eficiente y que trabaje con criterios de calidad.</p>		
CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO			



Tipo de norma	Ordenanza reguladora.
Estructura de la Norma	Proyecto integro de regulación
Informes recabados	Informe-propuesta de la Asesoría Jurídica e informe de Secretaría (Órgano de Asistencia a la JGL)
Trámite de audiencia	Exposición pública tras la aprobación inicial
Normas derogadas	No procede. Órgano de nueva creación en virtud de ROGAR y Ley 7/85 de 2 de abril.
ANÁLISIS DE IMPACTOS	
Adecuación al orden de competencias	<p>El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid al amparo de lo dispuesto en los artículos 20.1.d) y 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducidos por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, para la “defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración”. Para la defensa de los derechos de los vecinos, se crea, la “Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones”, siendo de utilidad fundamental para dar cuenta de las quejas presentadas por los ciudadanos y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con el fin de mejorarlos y llegar a conseguir una Administración Municipal eficiente y que trabaje con criterios de calidad.</p> <p>La Comisión representa el compromiso adquirido por todo el personal del Ayuntamiento con los vecinos de la ciudad para prestar servicios de calidad, teniendo siempre como elemento de referencia las expectativas que tienen los vecinos respecto de los servicios ofrecidos, valorando la eficacia y la eficiencia, de modo que el acceso al procedimiento que se contempla en este Reglamento, se constituye como un derecho de los vecinos.</p> <p>Lo expuesto hay que contemplarlo como una “oportunidad de mejora” y así ha de concebirse por la organización, ya que del propio procedimiento se extrae una información valiosa sobre cómo es percibida por los vecinos la calidad de los servicios, dando lugar a que el Ayuntamiento reflexione y adapte, en su caso, los mismos a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.</p>



Impacto económico y presupuestario	<p>Efectos sobre la economía en general</p>	<p>desarrollará el ejercicio del derecho de los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Las Rozas, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora en la calidad de los servicios que presta</p>
	<p>En relación con la competencia</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> La norma no tiene efectos significativos sobre la competencia.</p> <p><input type="checkbox"/> La norma tiene efectos positivos sobre la competencia.</p> <p><input type="checkbox"/> La norma tiene efectos negativos sobre la competencia.</p>
	<p>Desde el punto de vista de las cargas administrativas</p>	<p><input type="checkbox"/> Supone una reducción de cargas administrativas.</p> <p>Cuantificación estimada: Indeterminable</p> <p><input type="checkbox"/> Incorpora nuevas cargas administrativas.</p> <p>Cuantificación estimada: <input checked="" type="checkbox"/> No afecta a las cargas administrativas.</p>
	<p>Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma afecta a los presupuestos municipales</p>	<p><input type="checkbox"/> Implica un gasto.</p> <p><input type="checkbox"/> Implica un menor ingreso.</p>



<p>Impacto de género</p>	<p>La norma tiene un impacto de género</p>	<p><input type="checkbox"/> Negativo</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Nulo</p> <p><input type="checkbox"/> Positivo</p>
<p>Otros impactos considerados</p>		
<p>Otras consideraciones</p>		

2. Oportunidad de la propuesta

1) Motivación

El Pleno del Ayuntamiento de las Rozas de Madrid, en sesión celebrada el día 13 de marzo de 2020, adoptó acuerdo de aprobación inicial del Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid (ROGAR), quedando definitivamente aprobado y publicado en fecha jueves 13 de agosto de 2020 (BOCM 195 Pág. 222), en cuyo artículo 166 dispone que corresponde al Pleno mediante reglamento orgánico establecer su regulación, funcionamiento y competencias de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 123.1.c) de la Ley de Bases de Régimen Local.

El servicio al ciudadano es el fundamento de una Administración Municipal que hace efectivo los principios de eficiencia, confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa, que ha de inspirar la actuación de la Administración en sus relaciones con los usuarios de los servicios. Principios generales que presiden el funcionamiento de las Administraciones Públicas y que el legislador los consagra en el artículo 103.1 de nuestra Constitución, se desarrollan en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y los ampara en el texto básico de régimen local: la Ley que regula las Bases de dicho régimen, como "garantía constitucional de la autonomía local", que permite la implicación relativa de los intereses de las diferentes colectividades en los asuntos públicos y constituyen una exigencia para lograr efectivamente la mejora de dichos servicios, atendiendo a las demandas de los ciudadanos y por ende, el incremento de la calidad ofrecidos a los mismos.

2) Objetivos.

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid al amparo de lo dispuesto en los artículos 20.1.d) y 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducidos por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Las



Rozas de Madrid, para la “defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración”.

Asimismo, desarrollará el ejercicio del derecho de los vecinos a formular sugerencias y reclamaciones en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Las Rozas, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora en la calidad de los servicios que presta.

Alternativas

Es un mandato legal, por tanto, las alternativas solo han sido tenidas en cuenta a efectos de una regulación más amplia del alcance del órgano o más sencilla solo para tramitar instancias vecinas, optando por aumentar su alcance a efectos de mejora continua de los servicios.

3. Contenido, análisis jurídico y trámite de consulta pública

1) Contenido

El Reglamento se ha estructurado en tres Títulos, y queda cohesionado con el régimen jurídico de las Comisiones Informativas previstas en el Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas, resultando de su estructura lo siguientes:

El Título Preliminar establece el objeto del Reglamento en los términos establecidos por la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local: “defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración”.

El Título Primero está destinado a regular la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, estableciéndose su composición, designación y cese de sus miembros, su constitución, así como su funcionamiento, incluyendo la convocatoria de las sesiones, el orden del día de las mismas y actas. Se incluye en este Título las funciones propias de la Comisión y las unidades administrativas de apoyo técnico y funcional.

El Título Segundo se refiere al tratamiento de las sugerencias y reclamaciones. Se incluyen dos Capítulos. En el Primero se incluyen conceptos generales, como quiénes son los interesados y sus derechos, un glosario de términos para facilitar la comprensión del texto y la precisión conceptual.

El Segundo se destina a regular el procedimiento para formular sugerencias o reclamaciones, en el que se incluye los medios, formas y lugares de presentación de las mismas, su recepción, instrucción y resolución, así como los efectos de las decisiones adoptadas.

A su vez se recogen como Disposiciones Complementarias: Disposición Transitoria, Disposición Adicional y Disposición Final.

A continuación, se expone la estructura del mismo:



Contenido	
<u>TÍTULO PRELIMINAR</u>	3
<u>Artículo 1.- Objeto.</u>	3
<u>TÍTULO I: DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</u>	3
<u>Artículo 2.- Composición.</u>	3
<u>Artículo 3.- Constitución y funcionamiento de la Comisión.</u>	4
<u>Artículo 4.- Carácter de las sesiones.</u>	4
<u>Artículo 5.- Orden del día, convocatoria y actas.</u>	4
<u>Artículo 6.- Asistencia y comparecencia.</u>	5
<u>Artículo 7.- Apoyo técnico y administrativo.</u>	5
<u>Artículo 8.- Funciones.</u>	6
<u>Artículo 9.- Actuaciones.</u>	6
<u>TÍTULO II: DE LAS FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES</u>	7
<u>CAPÍTULO I: CONCEPTOS GENERALES</u>	7
<u>Artículo 10.- Interesados.</u>	7
<u>Artículo 11. Definiciones.</u>	7
<u>CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE LA COMISIÓN</u>	7
<u>Artículo 12.- Medios de presentación.</u>	7
<u>Artículo 13.- Datos a facilitar por el interesado.</u>	8
<u>Artículo 14.- Efectos de la presentación de felicitaciones, sugerencias, quejas y/o reclamaciones.</u>	8
<u>Artículo 15.- Recepción de las felicitaciones, sugerencias, quejas y/o reclamaciones.</u>	8
<u>Artículo 16.-Supuestos y procedimiento de inadmisión.</u>	8
<u>Artículo 17.- Instrucción y resolución.</u>	9
<u>Artículo 18.- Plazo de resolución.</u>	9
<u>Artículo 19.- Derechos del presentante de la sugerencia, queja o reclamación.</u>	9
<u>Artículo 20.- Conclusión del expediente.</u>	9
<u>Artículo 21.- Irrecurribilidad de la decisión.</u>	9
<u>Artículo 22.- Efectos de las decisiones adoptadas en relación con las sugerencias o reclamaciones presentadas.</u>	10
<u>Artículo 23.- Desistimiento.</u>	10

2) Análisis jurídico

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid al amparo de lo dispuesto en los artículos 20.1.d) y 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducidos por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, para la “defensa de los derechos de los vecinos ante esta



Administración”.

La normativa aplicable:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid.
- Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre. Art. 4
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril. Arts. 1-3, 18 , 22 inciso primero , 24.b , 25-26 , 34 , 48-50 , 52 , 54 , 56-59 , 71
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

3) Trámite de consulta pública

En virtud de lo establecido en el artículo 133.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Reglamento no se a sometido a consulta por tratarse de una excepción, norma organizativa.

4. Análisis de impactos

1) Adecuación al orden de competencias

La aprobación de la Ordenanza supone una manifestación del ejercicio de la potestad reglamentaria atribuida a las Entidades Locales por el artículo 4.1.a) de la LRBRL.

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid al amparo de lo dispuesto en los artículos 20.1.d) y 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducidos por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, para la “defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración”.

2) Análisis económico y presupuestario

- i. Efectos sobre la economía en general: No se aprecia que la norma pueda tener efectos positivos sobre la economía.
- ii. En relación con la competencia: no se aprecia que la norma pueda tener efectos sobre la competencia.
- iii. Desde el punto de vista de las cargas administrativas. No se aprecia mayores cargas para el ciudadano.
- iv. Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma afecta a los presupuestos municipales: Puede afectar con muy escasa entidad a la percepción de ingresos por asistencia de miembros.

3) Análisis de impacto de género

La norma tiene un impacto de género nulo.



Las Rozas de Madrid, al día de la fecha de la firma digital.

LA TITULAR DEL ÓRGANO DE
ASISTENCIA A LA JUNTA DE GOBIERNO
LOCAL,

Fdo.: Antonio Díaz Calvo.

CONCEJAL HACIENDA Y FIESTAS.
ADCRITA LA OFICINA JUNTA DE GOBIERNO

Fdo.: D. Enrique González Gutierrez

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

