

## MUNICIPIOS

# Boletín Oficial de la Provincia de Valencia

- 2025/04693 *Corrección de errores al anuncio 2025/04198 del Ayuntamiento de la Pobla de Farnals publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia del día 22/04/2025 sobre la aprobación definitiva del Reglamento Regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.*

## CORRECCIÓN DE ERRORES

Habiéndose publicado el anuncio antes mencionado con número de registro 2025/04198, en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia número 75, de fecha 22 de abril de 2025, con un Anexo que no le corresponde, por lo que procedemos a su publicación íntegra nuevamente.

## ANUNCIO

Habiendo transcurrido el plazo de exposición pública legalmente establecido sin haberse presentado reclamación alguna contra el acuerdo de aprobación inicial del Reglamento regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de La Pobla de Farnals, por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el día 30 de enero de 2025, cuyo anuncio de exposición pública fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia número 28 de fecha 11 de febrero de 2025, se considera definitivamente aprobado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/85 de dos de abril, Reguladora de las bases de Régimen Local, publicándose íntegramente su texto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 70 de citada Ley, a efectos de su entrada en vigor, en los siguientes términos:

## VER ANEXO

La Pobla de Farnals, 9 de abril de 2025.—El alcalde, Enric Palanca Torres.

Lo que se hace público para general conocimiento.

València, 22 de abril de 2025.—El jefe de edición del Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, Luis A. Donate Blasco.



## “REGLAMENTO REGULADOR DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA POBLA DE FARNALS

### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

#### TÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- Objeto.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

Artículo 3.- Definiciones.

Artículo 4.- Materias excluidas.

Artículo 5.- Identificación de las personas interesadas.

#### TÍTULO PRIMERO: COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

##### Capítulo I.- Composición:

Artículo 6.- Miembros.

##### Capítulo II.- Competencias y funciones de la Comisión.

Artículo 7.- Competencias.

Artículo 8.- Funciones.

##### Capítulo III.- Régimen de sesiones.

Artículo 9.- Funcionamiento de la Comisión.

#### TÍTULO SEGUNDO: TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

##### Capítulo I.- Información sobre el trámite a la ciudadanía.

Artículo 10.- Competencias en relación con las iniciativas ciudadanas.

##### Capítulo II.- Tramitación ordinaria de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Artículo 11.- Contenido de las solicitudes.

Artículo 12.- Lugar y plazo de presentación.

Artículo 13.- Inadmisión a trámite.

Artículo 14.- Subsanación y mejora de las solicitudes.

Artículo 15.- Acumulación de procedimientos.

Artículo 16.- Expediente administrativo.

Artículo 17.- Desistimiento.

Artículo 18.- Recursos

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

---

Ayuntamiento de La Pobla de Farnals

Plza. San Vicente, 1, La Pobla de Farnals. 46139 (Valencia). Tfno. 961441252. Fax: 961444971



La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se contempla en el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su redacción dada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, constituyendo una novedad relevante en el ámbito organizativo municipal, para la defensa de los derechos de la vecindad ante la Administración municipal.

También en el artículo 29 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana se refiere a ella como órgano encargado de supervisar la actividad de la administración municipal, de conformidad con lo establecido en la legislación básica estatal.

## II

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se define como una institución con autoridad, pero no con potestad administrativa, encargada de defender los derechos de la ciudadanía, supervisando el funcionamiento de la Administración y proponiendo acciones de mejora.

## III

Las quejas son expresiones de insatisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales. No deben tratarse como algo negativo, pues son un medio de escuchar su voz, y nos indican que hay un servicio o una gestión que no cumple con sus necesidades y expectativas, dándonos la oportunidad de corregirlo y mejorar. De esta forma, las reclamaciones se convierten en poderosas herramientas de mejora que, si son gestionadas adecuadamente, pueden aportar grandes beneficios a la actividad del Ayuntamiento.

Uno de los pilares fundamentales en un sistema de gestión de la calidad es la satisfacción de la clientela, entendida como su percepción del grado en el que se han cumplido sus expectativas.

## IV

El Reglamento distingue entre reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, y regula el procedimiento de tramitación para cada una de ellas.

## V

La regulación que se contiene en esta norma se ajusta a los principios contemplados en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, de acuerdo con los principios de necesidad y eficacia, se justifica esta norma en la necesidad de establecer una regulación adecuada. Se cumple el principio de proporcionalidad y la regulación se limita al mínimo imprescindible. Finalmente, en aplicación del principio de eficiencia, se limitan las cargas administrativas a las imprescindibles para la consecución de los fines descritos.

## TITULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto.

El presente Reglamento orgánico tiene por objeto la regulación del funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Asimismo, regula las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones ciudadanas en relación al funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de La Pobla de Farnals, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que presta, estableciéndose los sistemas de recepción, tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.



## Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones queda definida como un órgano colegiado encargado de defender los derechos de la ciudadanía, en relación con el funcionamiento de la Administración y, en su caso, proponiendo acciones de mejora.

2.- El presente Reglamento será de aplicación directa a la actividad del conjunto de Órganos y Unidades de la Administración del Ayuntamiento de La Pobla de Farnals.

3.- Serán admitidas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios públicos municipales, prestados de forma directa o a través de terceros con los que el Ayuntamiento de La Pobla de Farnals haya contratado dicha prestación.

## Artículo 3.- Definiciones.

A efectos del presente Reglamento:

1.- Se entenderá por “reclamación” la comunicación presentada respecto a un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales (defectos de funcionamiento u organización, trato inadecuado, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación), a los efectos de que se tenga en cuenta para su corrección.

Las reclamaciones no tendrán, en ningún caso, la calificación de reclamación de responsabilidad patrimonial ni de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer quienes se consideren personas interesadas en el mismo.

2.- Se entenderá por “sugerencia” la propuesta presentada, en cualquier ámbito, con el fin de promover la calidad de los servicios municipales, aportando iniciativas que conduzcan a su mejora.

3.- Se entenderá por “felicitación” el reconocimiento expreso del buen funcionamiento de un servicio o actitud de una persona empleada municipal.

Los simples avisos de incidencias en el funcionamiento de un servicio público se pueden realizar a través de la concejalía correspondiente, del prestador del servicio (si es un tercero), o del servicio de “Línea Verde” (o la denominación o servicio que la sustituya), en su caso.

## Artículo 4.- Materias excluidas.

No se incluirán en ninguno de los conceptos del artículo 3:

1.- Las peticiones que, en el marco de las distintas opciones políticas que puedan ejercerse, pretendan reformas en el sistema de funcionamiento o gestión de servicios públicos de contenido distinto al establecido.

2.- Las solicitudes en las que se pretenda el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo.

3.- Las actuaciones en la tramitación de procedimientos administrativos, incluidos los recursos, esto es la impugnación de actos o disposiciones municipales.

4.- Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley



Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre.

5.- Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.

6.- Las incidencias, partes, informes, actas, etc., efectuadas por los propios servicios municipales.

7.- Los incidentes ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.

8.- Las solicitudes de información.

9.- Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.

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

11.- Los conflictos entre particulares, los relativos a comunidades de propietarios, ofrecimiento de servicios y reclamaciones de consumo no serán atendidos por esta vía, al no tratarse de desatenciones o tardanzas de los servicios municipales.

Artículo 5.- Identificación de las personas interesadas.

1.- La ciudadanía tiene derecho a presentar reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, en relación con el funcionamiento de los servicios municipales y el personal que los atiende.

Podrá ejercer este derecho toda persona natural o jurídica, con capacidad de obrar conforme a Derecho, usuaria de los servicios municipales, sin limitación por razón de residencia.

2.- Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones requerirán la identificación y firma de la persona interesada, las cuales se podrán presentar:

- a) En las Oficinas Generales del Ayuntamiento, que realizarán las funciones de asistencia en materia de registros.
- b) En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de La Pobla de Farnals.
- c) En los lugares y por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3.- Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones anónimas no se tramitarán administrativamente ni surtirán efectos de cara a su contestación.

## TÍTULO PRIMERO: COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Capítulo I.- Composición.

Artículo 6.- Miembros.

La Comisión estará integrada por los siguientes miembros:

- La Presidencia estará ostentada por la persona que ejerza la Alcaldía o Concejal/a en quien delegue su función.
- El/La concejal/a de Participación Ciudadana o persona en quien delegue, quien en ausencia del presidente/a, presidirá el Consejo.
- Una persona en representación de cada uno de los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento, a propuesta de los mismos. Se elegirá un/a vocal y un/a suplente.



- El/La coordinador/a de Taula Directa (OAC) que ejercerá las funciones de secretario/a formando parte de la Comisión con voz, pero sin voto.

También podrá asistir cualquier otro personal municipal que sea citado para su comparecencia.

## Capítulo II.- Competencias y funciones de la Comisión

### Artículo 7.- Competencias.

1.- La Comisión tendrá como objeto la defensa de los derechos de las vecinas y los vecinos en relación con actividad de la Administración Municipal, supervisando la actuación de ésta y proponiendo acciones de mejora, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

A tal efecto, tendrá a su disposición las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas.

2.- Quedan excluidas del ámbito competencial de la Comisión:

a) Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial, se encuentren en tramitación administrativa a falta de resolución expresa o presunta, o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

b) Las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos ajenos al ámbito de competencias del municipio, así como los litigios entre particulares.

c) Las propuestas que no se refieran al funcionamiento de los servicios municipales ya existentes, sino a la creación de otros nuevos o a inversiones (equipamientos e infraestructuras), y que, por tanto, tengan un contenido económico.

### Artículo 8.- Funciones.

#### Son funciones de la Comisión:

1.- Controlar el correcto funcionamiento de las unidades administrativas y servicios municipales. La Comisión podrá proponer a su Presidente o Presidenta la realización de inspecciones, a partir de las cuales se adopten medidas correctoras.

2.- La elaboración de un informe anual, del que se dará cuenta al Pleno, en el que se hará constar el número y clase de las felicitaciones, sugerencias y reclamaciones presentadas, las aceptadas y rechazadas (respecto a éstas dos últimas), las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, y las recomendaciones que procedan.

El informe será publicado en la web municipal y contendrá la información estadística sobre los avisos de incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones ciudadanas.

3.- Aprobar y difundir las recomendaciones que estime pertinentes.

## Capítulo III.- Régimen de Funcionamiento

### Artículo 9.- Funcionamiento de la Comisión.

Las sesiones, ordinarias o extraordinarias, serán convocadas por la Presidencia con al menos dos días hábiles de antelación a la fecha prevista para su celebración, excepto las extraordinarias y urgentes, donde la convocatoria debe ser ratificada por la Comisión, como primer punto del orden del día.

Las sesiones ordinarias se celebrarán una vez al año, durante el tercer trimestre del año.



La convocatoria debe contener la fecha, la hora y el lugar de celebración, así como el correspondiente orden del día, que debería incluir un apartado de ruegos y preguntas.

La convocatoria será remitida a las personas miembros por medios telemáticos a través de los correos electrónicos expresamente determinados por los/as mismos/as y se entenderá realizada desde el momento en que la misma esté disponible.

La documentación íntegra de los asuntos incluidos en el orden del día debe estar a disposición de los miembros de la Comisión desde el día de la convocatoria, a través de su disposición por medios telemáticos. En el caso de que se produzca cualquier impedimento de carácter técnico que imposibilite el acceso a través del sistema indicado, se dará acceso a la documentación a la mayor brevedad posible a través de soporte diferente (correo electrónico, CD...).

De cada sesión se levantará, por la persona que ejerza las funciones de secretaría, la correspondiente acta, con sucinta referencia a los asuntos tratados y acuerdos adoptados.

## TÍTULO SEGUNDO: TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Capítulo I.- Información sobre el trámite a la ciudadanía.

Artículo 10.- Competencias en relación con las iniciativas ciudadanas.

La Oficina de Atención Ciudadana (OAC), TAULA DIRECTA, facilitará información a la ciudadanía sobre el trámite para presentar reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, así como en su caso, simples incidencias por el funcionamiento de los servicios públicos.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones contenidas en el artículo 3 serán incorporadas al Registro de Entrada Municipal y asignadas a la unidad administrativa y/o concejalía delegada que corresponda en función de la materia.

Corresponderá a cada unidad administrativa y/o concejalía delegada la tramitación y resolución de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones ciudadanas presentadas.

De todas las resoluciones se dará traslado a los miembros de la Comisión a los efectos oportunos.

Capítulo II.- Tramitación ordinaria de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Artículo 11.- Contenido de las solicitudes.

1.-Las solicitudes que contarán, en su caso, con un modelo normalizado, deberán contener, como mínimo:

- a) Nombre y apellidos de la persona interesada y, en su caso, de quien le represente.
- b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar en que desea que se practique la notificación.
- c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma de la persona solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
- f) Código de identificación de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

2.- Podrá emplearse cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana. El procedimiento se tramitará en la elegida en la solicitud.



3.- Las solicitudes podrán acompañarse de cuantos documentos y medios de prueba se estimen pertinentes.

4.- Cuando en una solicitud, escrito o comunicación figuren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el interesado que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término.

#### 12.- Lugar y plazo de presentación.

Las personas físicas podrán presentar sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en los términos previstos en el artículo 5 del presente.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, deberán presentarse a través de la Sede Electrónica.

#### Artículo 13.- Inadmisión a trámite.

No se admitirán a trámite las solicitudes en los siguientes supuestos:

- a) Cuando no se aprecie la existencia de un interés legítimo.
- b) Cuando se trate de solicitudes anónimas.
- c) Cuando se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, que puedan generar perturbaciones o paralización de la actividad administrativa.
- d) Cuando carezcan manifiestamente de fundamentación.
- e) Cuando se trate de materias ajena al ámbito competencial municipal, que versen sobre el control político a los órganos municipales, que hagan relación a litigios entre particulares o conste la existencia de procedimiento judicial en curso.

#### Artículo 14.- Subsanación y mejora de las solicitudes.

1.- Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución.

2.- Se podrá recabar a quien sea solicitante la modificación o mejora voluntaria de los términos de su solicitud, de lo que se levantará acta sucinta, que se incorporará al procedimiento.

#### Artículo 15.- Acumulación de procedimientos.

1.- Para su tramitación conjunta, podrán acumularse reclamaciones, sugerencias y felicitaciones cuando, presentadas por distintas personas interesadas, coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido, siempre que la finalidad de las denuncias manifiesten la intención de acrecentar la importancia y magnitud del problema, o aumentar, en el caso de las felicitaciones, el nivel de agradecimiento. En los demás casos, la tramitación será individualizada.

2.- Cuando se formulen varias reclamaciones, sugerencias o felicitaciones en una misma solicitud, se tendrán en cuenta cada una de ellas con una tramitación individualizada, de la cual la persona interesada recibirá información.



#### Artículo 16.- Expediente administrativo.

Toda reclamación, sugerencia o felicitación admitida a trámite motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como aquellos documentos que se generen con ocasión de su tramitación.

Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando la persona interesada esté obligada a recibirlas por esta vía.

#### Artículo 17.- Desistimiento.

Las personas interesadas podrán desistir de su solicitud por cualquier medio que permita su constancia, siempre que incorpore las firmas que correspondan.

Si el escrito de iniciación se hubiera formulado por dos o más personas, el desistimiento sólo afectará a quienes lo hubiesen formulado.

Si bien se aceptará de plano el desistimiento, y se declarará concluso el procedimiento, si la cuestión suscitada por su incoación entraña interés general o resulta conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, se podrán limitar los efectos del desistimiento a la persona interesada y seguirá el procedimiento.

#### Artículo 18.- Recursos

Por la propia naturaleza de las sugerencias y/o reclamaciones, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de las mismas puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.”