



Informe anual da Comisión de Suxestións e Reclamacións. Ano 2009

De acordo co establecido no Regulamento Orgánico de Goberno e organización do Pleno e da Comisión de Suxestións e Reclamacións do Concello de Ourense, preséntase ante o Pleno do Concello o informe de actividade da Comisión de Suxestións correspondente ó ano 2009.

Esta comisión, formada por representantes dos tres grupos políticos municipais, ten como **finalidade defender os dereitos dos veciños nas súas relacións coa administración municipal**, ademais de supervisar a actuación desta e ditaminar as queixas que, de conformidade co Regulamento Orgánico, lle dirixan os veciños.

Trátase dun órgano que vela pola axeitada atención das peticións realizadas polos veciños, así como das súas queixas. Cómpre lembrar que, de acordo co establecido no Regulamento Orgánico do Concello, tódolos veciños teñen dereito a presentar suxestións e reclamacións á Administración Municipal. Estas **presentaranse no rexistro xeral, sendo recepcionadas e tramitadas pola Concellería de Participación Cidadá**. Esta remite mensualmente un listado de reclamacións e suxestións á comisión especificando o servizo afectado, os trámites realizados e as solucións adoptadas.

Cando un cidadán, transcorridos tres meses dende a presentación da suxestión ou reclamación non recibe contestación ou cando a resposta ó seu escrito non lle resulta satisfactoria, ten a posibilidade de dirixirse á Comisión de Suxestións. Tamén ten a posibilidade de recorrer directamente á Comisión cunha queixa, cando o estime oportuno. A Comisión estuda as queixas procedentes, adoptando

as medidas pertinentes conforme ó disposto no regulamento, e informa das súas actuacións ó interesado no prazo máximo de 3 meses dende a súa recepción.

A Comisión Municipal constitúe, polo tanto, conxuntamente coa Oficina de Atención ó Cidadán, os **dous principais elementos destinados a velar pola Participación Cidadá**, dando cauce ás demandas e peticións veciñais.

A **Comisión de Suxestións e Reclamacións** do Concello de Ourense, durante o ano 2009, deu trámite a un total de **46 expedientes**, recibidos a través do Rexistro Xeral do Concello ou a través da páxina web da Oficina de Atención ó Cidadán. A Comisión procedeu ó seu estudo, dando resposta a todas aquelas suxestións de cidadáns que, por diferentes motivos, non a obtiveran directamente por parte das Concellerías ás que se dirixiran.

Os expedientes tramitados, 46 en total, correspóndense coas diferentes **áreas de xestión municipal**:

- 21 expedientes (que equivalen ó 47% do total) son relativos á **Policía Local**, dos que 19 foron contestados, quedando 2 pendentes de contestación. En xeral, recollen discrepancias puntuais con actuacións desenvolvidas pola Policía Local. Na tramitación dos expedientes, o departamento colaborou e cumpriu cos prazos establecidos polo Regulamento orgánico do goberno local.

- Os expedientes tramitados en **Medio Ambiente** foron 5, cifra que equivale ó 11% dos presentados. Na maior parte dos casos, os escritos recibidos demandaban actuacións de mellora en zonas verdes da cidade. Aínda que a Comisión non recibiu informe por escrito da totalidade destes expedientes, responsables de mantemento dos parques informaron a esta Comisión de que a maior parte das peticións foron atendidas, e existe unha notable mellora no mantemento dos parques da cidade, faltando un expediente de augas sen contestar.

Os expediente tramitados en **Benestar Social** foron 5, o que equivale ó 11% dos presentados. Todos eles foron tramitados, obtendo resposta.

Os expedientes tramitados no **Consello Municipal de Deportes** foron catro, o que equivale ó 9% do total. Todos eles foron tramitados obtendo resposta. Este servizo deu conta, no prazo establecido, das demandas dos cidadáns, facendo chegar a cada un deles copia dos informes emitidos.

Os expedientes tramitados na **Concellería de Infraestruturas** foron dous, o que equivale ó 4% dos presentados. Recollían demandas de mellora de rúas da cidade, sobre todo en localidades do perímetro rural, ou determinados fallos que se produciran na iluminación pública. En tódolos casos, a Concellería deu resposta no tempo establecido ós expedientes, podendo así dar resposta ó cidadán da queixa ou suxestión realizada.

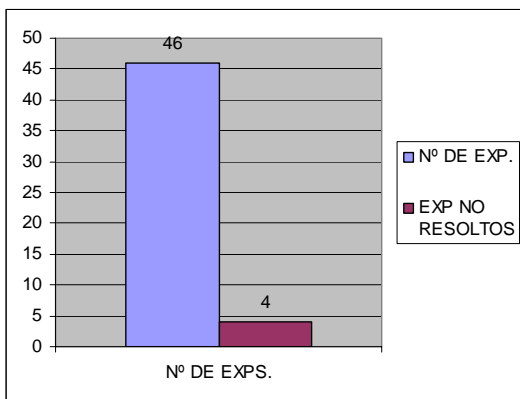
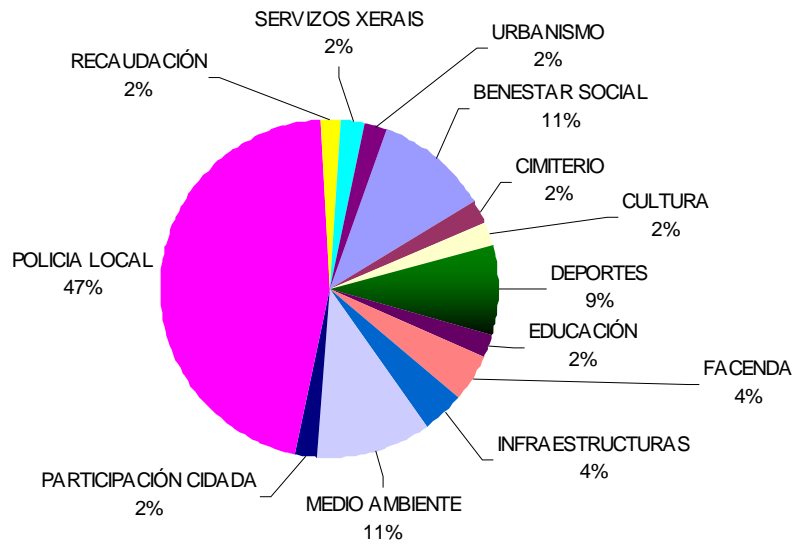
Os expedientes tramitados na **Concellería de Facenda** foron dous, o que equivale ó 4% dos presentados.

Outras concellerías: A relación de expedientes tramitados complétase cos dirixidos ás concellerías de Educación, Urbanismo, Cultura, Cemiterios, Recadación e Participación Cidadá. Cada unha destas concellerías contou cun expediente.

A Comisión de Suxestións e Reclamacións deu trámite a tódolos expedientes recibidos, facendo chegar ós interesados copia do informes emitidos polos diferentes departamentos municipais.

En todo caso, quere convidar a tódolos departamentos municipais a prestar a maior colaboración posible co traballo que realiza esta comisión, no sentido de garantir que en tódolos casos se cumpran os prazos de resposta e se acheguen os informes precisos, coa finalidade de facilitar o mellor servizo ós cidadáns que acoden a este órgano para solicitar atención ás súas queixas e suxestións.

EXP. POR CONCELLERIAS



■ Nº DE EXP.

■ EXP. SEN RESOLVER

■ EXP RESOLTOS

