



Aprobado por el Pleno Municipal en sesión celebrada el día 6 de febrero de 2014 y publicado en el BOP número 96 de 23 de mayo de 2014.

\*\*\*\*\*

**“REGLAMENTO REGULADOR DE LA INSTITUCIÓN DEL/LA DEFENSOR/A DE LA CIUDADANÍA DEL AYUNTAMIENTO DE EL PUERTO DE SANTA MARÍA”**

**DISPOSICIONES GENERALES.-**

Artículo 1.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía se configura como una institución cuyo fin será promover la tutela efectiva de los derechos de los/las ciudadanos/as en sus relaciones con el Ayuntamiento, atendiendo las peticiones, reclamaciones y quejas de los/las ciudadanos/as y organizaciones sociales de nuestra ciudad, con objeto de corregir las deficiencias que se puedan producir en la gestión y funcionamiento de los servicios que presta la Administración Municipal, así como el estudio y el seguimiento de los problemas que se les susciten ante la misma.

Artículo 2.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía cumplirá sus funciones con autonomía, independencia y objetividad, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio y las quejas que le formulen los/las ciudadanos/as.

En el ejercicio de sus funciones, no estará sujeto/a a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ninguna autoridad, desempeñando sus funciones con plena autonomía y según su criterio.

Artículo 3.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía podrá dirigirse al/la Defensor/a del Pueblo Andaluz y/o al/la Defensor/a del Pueblo Español, para coordinar actuaciones que excedan de su ámbito territorial.

Artículo 4.- Al servicio del/la Defensor/a de la Ciudadanía se crea la Oficina del/la Defensor/a de la Ciudadanía, con funciones de registro de peticiones, quejas, sugerencias, iniciativas y propuestas, así como para la realización de los trámites necesarios para el funcionamiento de la institución.

Las tareas de esta Oficina serán asignadas a la Unidad Administrativa de Participación Ciudadana.

Artículo 5.- Como órgano consultivo y de apoyo al/la Defensor/a de la Ciudadanía, se crea la Comisión Asesora del/la Defensor/a de la Ciudadanía, de la cual será su Presidente/a.

**CAPITULO I: ELECCIÓN. CAPACIDAD E INCOMPATIBILIDADES**

Artículo 6.- 1.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía será designado/a por el Pleno del Ayuntamiento, a propuesta de la Concejalía de Participación Ciudadana realizada tras su debate en el Consejo General de Participación Ciudadana, con el voto favorable de los dos tercios del número legal de miembros de la Corporación.



Ayuntamiento de  
**El Puerto de Santa María**

2.- La designación será por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegido/a por una sola vez por igual período de tiempo.

Artículo 7.- 1.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía deberá ser mayor de edad, con pleno disfrute de sus derechos civiles y políticos.

2.- La condición de Defensor/a de la Ciudadanía es incompatible con:

- Cualquier cargo político representativo del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales.
- Cualquier actividad profesional o mercantil.
- Con la afiliación a partido político, sindicato u organización empresarial.

3.- Si el cargo recayere en funcionario/a o empleado/a del Ayuntamiento, su desempeño será compatible con las funciones que venga realizando para el Ayuntamiento. En el caso de que deba abstenerse en algún asunto puntual relativo al funcionamiento de su Dependencia o Servicio, el Pleno encomendará la tramitación de dicho asunto a otro/a funcionario/a o empleado/a municipal, mediante acuerdo adoptado con el quórum establecido en el art. 6.1.

## CAPITULO II: CESE

Artículo 8.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía cesará en su cargo por alguna de las siguientes causas:

- a) Por renuncia.
- b) Por expiración del plazo por el que fue designado/a, sin perjuicio de la posibilidad de ser reelegido/a por una sola vez.
- c) Por fallecimiento o incapacidad física sobrevenida.
- d) Por incapacidad o inhabilitación para el ejercicio de los derechos civiles, declarada por decisión judicial firme.
- e) Por condena, mediante sentencia firme, por delito doloso.
- f) Por destitución, acordada por el Pleno del Ayuntamiento, previa audiencia del/la interesado/a y mediante acuerdo adoptado con el quórum establecido en el art. 5.1, por negligencia notoria en el cumplimiento de sus funciones.

## CAPITULO III: FUNCIONES DEL/LA DEFENSOR/A DE LA CIUDADANÍA

Artículo 9.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Artículo 10.- Serán funciones del/la Defensor/a de la Ciudadanía:

- Atender, a requerimiento de los/las ciudadanos/as, las quejas que se le formulen en la forma que se determina en este Reglamento.
- Iniciar de oficio las actuaciones que estime convenientes.
- Requerir información y colaboración de las áreas y departamentos municipales, propiciando la resolución de los expedientes.



- Informar y efectuar sugerencias o recomendaciones a los/las responsables de las áreas municipales que sirvan para la resolución de problemas o mejora de la gestión.
- Proponer al área, servicio o departamento municipal o al organismo o entidad municipal afectada, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una rápida resolución de las actuaciones.
- Informar, tanto al/la ciudadano/a como al servicio interesado, del resultado de las actuaciones, sea cual sea éste.
- Presentar la memoria anual al Pleno.
- Presentar informes extraordinarios cuando así lo exija la urgencia o importancia de los hechos que motiven su actuación, o las conclusiones de las mismas.

#### CAPITULO IV: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Artículo 11.- Podrán dirigirse al/la Defensor/a de la Ciudadanía para plantear quejas y sugerencias todas aquellas personas físicas o jurídicas que invoquen un interés legítimo, relativo al objeto de la petición de actuación, y que se refieran a poner de manifiesto el funcionamiento irregular de los servicios municipales y, en su caso, proponer o solicitar la implantación de las medidas adecuadas para el correcto funcionamiento de los servicios que presta la administración municipal y el cumplimiento de la legalidad y el respeto de los derechos ciudadanos.

Artículo 12.- Con carácter previo a la presentación de una queja, el/la Defensor/a de la Ciudadanía atenderá personalmente, si así se le solicita, a aquellos colectivos o personas detalladas en el artículo anterior, con objeto de valorar si su pretensión puede ser objeto de actuación.

La solicitud de atención previa se presentará en el Registro de Entrada del Ayuntamiento, por escrito, o por correo electrónico a la dirección que a tal efecto se habilite. En ambos casos, el/la ciudadano/a o colectivo deberá identificarse con nombre y apellidos o nombre de la entidad, y domicilio y firma, e indicar los motivos de su petición.

Artículo 13.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía registrará y acusará recibo de todas las solicitudes de atención previa, que tramitará o rechazará, debiendo en todo caso comunicar al/la peticionario/a, por el mismo medio que se realizó su petición, y motivadamente, su decisión de inadmisión.

Artículo 14.- Serán objeto de tramitación todas aquellas peticiones, quejas o reclamaciones que se refieran a cuestiones que no pueden ser objeto de un recurso o reclamación dentro de un expediente o procedimiento administrativo en tramitación. En consecuencia, no se admitirán a trámite aquellas cuestiones que puedan ser alegadas o planteadas en el seno del procedimiento administrativo que se trate, ni tampoco aquellas que sean conocidas por los Juzgados o Tribunales de Justicia.

Artículo 15.- Las solicitudes de atención serán rechazadas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) No se aprecie interés legítimo.
- b) No se haya puesto la queja previamente en conocimiento del Ayuntamiento.
- c) No se identifique quien formula la solicitud de atención.



Ayuntamiento de  
**El Puerto de Santa María**

- d) Se aprecie mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración.
- e) Estén desprovistas de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.
- f) Se limiten a cuestionar decisiones políticas, acordadas por los órganos municipales legítimamente constituidos.
- g) No se incluyan en su ámbito de actuación.
- h) Versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los Juzgados y Tribunales de Justicia.

**Artículo 16.- Tramitación de las quejas al/la Defensor/a de la Ciudadanía.-**

1.- Las quejas y/o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios municipales se presentarán por escrito en la Oficina de Atención al Ciudadano/a (OAC), en el horario establecido para el Registro General de Entrada del Ayuntamiento, o por cualquiera de los medios previstos en la Ley 30/92, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2.- Las quejas y/o sugerencias deberán contener los datos de la persona que la formula, una exposición de los hechos que la motivan, y deberán estar firmadas.

3.- Una vez presentada, se trasladará a la Oficina del/la Defensor/a de la Ciudadanía que acusará recibo de su presentación y la trasladará al/la Teniente de Alcalde/sa o Concejal/a Delegado/a de la materia, así como al/la Jefe/a del Servicio correspondiente, para que por éste/a último/a se emita informe en el plazo de 10 días hábiles. El informe versará, al menos, sobre la veracidad de los hechos alegados y sobre las medidas que se han adoptado o se propone adoptar.

4.- El/la Defensor/a de la Ciudadanía realizará de oficio cuantas comprobaciones y diligencias de información considere pertinentes, incluida la audiencia al/la ciudadano/a o colectivo interesado.

5.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía suspenderá el procedimiento resolutorio de las quejas cuando el objeto de las mismas se encuentre pendiente de resolución judicial, así como en los casos en que el interesado que inició la queja interpone demanda o recurso ante los Tribunales.

6.- Concluida la instrucción, el/la Defensor/a de la Ciudadanía emitirá una resolución acerca de la petición, queja o reclamación, que podrá incluir propuestas de actuación, recomendaciones, advertencias o recordatorios dirigidos al/la Alcalde/sa y a los/las Tenientes de Alcalde y Concejales/as Delegados/as, en orden la mejora del funcionamiento de los servicios que presta la Administración Municipal o al cumplimiento de la legalidad. Igualmente remitirá esta resolución al/la ciudadano/a o colectivo interesado.

7.- En el plazo de un mes, el/la Alcalde/sa o Concejal/la Delegado/a correspondiente deberá contestar sobre el cumplimiento de las propuestas, recomendaciones o recordatorios incluidos en la resolución emitida por el/la Defensor/a de la Ciudadanía

8.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía deberá informar del resultado de las investigaciones, incluso en el caso del archivo de las mismas, al/la autor/a de la petición de actuación, a las personas al servicio de la administración afectada y a la autoridad del organismo, delegación, área, servicio o departamento municipal afectado por el expediente.

9.- Por parte del/la Defensor/a de la Ciudadanía se llevará a cabo un seguimiento de todas las quejas y/o sugerencias formuladas para asegurar que se ponen en práctica los acuerdos adoptados en su resolución.



Artículo 17.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía realizará de oficio cuantas comprobaciones y diligencias de información considere oportunas, incluida la audiencia al/la interesado/a o colectivo interesado, y podrá solicitar el examen de la documentación correspondiente al supuesto en cuestión, para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento. A tal fin, los/as funcionarios/as y empleados/as municipales, deberán colaborar con el/la Defensor/a de la Ciudadanía en la investigación de las quejas, y no podrán negarse a aportar la información que les sea requerida.

Artículo 18.- Las decisiones y resoluciones del/la Defensor/a de la Ciudadanía no serán objeto de recurso de ningún tipo.

Artículo 19.- 1.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía no podrá anular ninguna clase de actos o resoluciones del Ayuntamiento, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

2.- Igualmente, podrá formular advertencias y recomendaciones en los casos que estime procedentes.

Artículo 20.- Si como resultado de las investigaciones llegare al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los/las administrados/as, podrá sugerir al órgano competente la modificación de la misma.

Artículo 21.- Si formuladas las recomendaciones, dentro de un plazo razonable que en todo caso no excederá de tres meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido, por la autoridad o funcionario/a afectado/a, o éstos no informan al/la Defensor/a de la Ciudadanía de las razones que estimen para no adoptarlas, el/la Defensor/a de la Ciudadanía podrá poner en conocimiento del/la Concejal/a competente o del/la Alcalde/sa los antecedentes del caso y las recomendaciones presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe Anual mencionando expresamente los nombres de las autoridades o funcionarios/as que hayan adoptado tal actitud, entre los asuntos en que, considerando el/la Defensor/a de la Ciudadanía que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

## CAPITULO V: COMISIÓN ASESORA DEL/LA DEFENSOR/A DE LA CIUDADANÍA.-

Artículo 22.- Como órgano consultivo y de apoyo al/la Defensor/a de la Ciudadanía se crea la Comisión Asesora del/la Defensor/a de la Ciudadanía, que podrá ser convocada por su Presidente si estima que debe conocer de determinados asuntos o quejas de especial trascendencia o complejidad, o cuya resolución requiera una especial dedicación, así como de aquellos asuntos iniciados de oficio por el/la Defensor/a de la Ciudadanía.

La composición de la Comisión Asesora del/la Defensor/a de la Ciudadanía será la siguiente:

- Presidencia: El/La Defensor/a de la Ciudadanía.
- Vicepresidencia: El/La Concejal/a responsable de Participación Ciudadana.
- Vocales:



Ayuntamiento de  
**El Puerto de Santa María**

- El/La Secretario/a General del Ayuntamiento, que podrá delegar en el/la Vicesecretario/a.
  - El/La Técnico de Participación Ciudadana.
  - El/La responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.
  - Un/a representante de cada uno de los Grupos Políticos Municipales.
  - Un/a representante vecinal elegido/a en el seno del Consejo General de Participación Ciudadana.
- Secretario/a: Un/a funcionario/a municipal adscrito/a a Participación Ciudadana.

Igualmente, podrán ser citados a las reuniones de la Comisión el/la Concejala/a responsable del Área afectada en cada asunto, así como el/la Jefe/a del correspondiente departamento.

Artículo 23.- Funcionamiento de la Comisión Asesora del/la Defensor/a de la Ciudadanía.-

1.- La Comisión Asesora del/la Defensor/a de la Ciudadanía se reunirá en sesión ordinaria una vez al trimestre, y podrá reunirse en sesión extraordinaria cuando con tal carácter se convoque.

2.- Las sesiones deberán convocarse con una antelación mínima de dos días hábiles.

3.- Para constituir la Comisión Asesora será necesaria al menos la asistencia de tres miembros, debiendo de asistir en todo caso el/la Presidente/a y el/la Secretario/a o las personas que los/las sustituyan.

4.- Los acuerdos se adoptaran por mayoría simple de los miembros presentes, a excepción del/la Secretario/a y del/la Presidente/a, que no tendrán derecho a voto.

5.- De cada sesión se levantará acta, en la que se reflejarán las sugerencias, quejas o reclamaciones conocidas, y las propuestas de actuación que se acuerden en los asuntos que sean llevados a conocimiento de la Comisión.

6.- Los dictámenes o propuestas de actuación acordadas en la Comisión Asesora no serán vinculantes para el/la Defensor/a de la Ciudadanía, en concordancia con lo establecido en el art. 2.

#### CAPITULO VI: MEMORIA.-

Artículo 24.- Anualmente, en el transcurso del primer semestre de cada año, el/la Defensor/a de la Ciudadanía deberá presentar al Ayuntamiento Pleno una Memoria de sus actuaciones en la que deberá constar:

- Número de atenciones personales recibidas.
- Número y tipo de quejas formuladas y expedientes de oficio.
- Solicitudes rechazadas y admitidas a trámite.
- Solicitudes que fueron objeto de investigación, y resultado de las mismas, especificando las sugerencias o recomendaciones elevadas al Ayuntamiento, y las que fueron atendidas.

Artículo 25.- El/La Defensor/a de la Ciudadanía podrá presentar informes extraordinarios cuando así lo exija la urgencia o importancia del asunto, o a petición de las 2/3 partes de la Corporación Municipal”.