

COMISIÓN DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

La Comisión de Defensa de la Ciudadanía, CDC, fue creada en el año 2004 y está regulada por la disposición transitoria del Reglamento de Participación Ciudadana aprobado por el Pleno de la Corporación el día 4 de junio de 2004. Su finalidad es conocer las quejas y/o sugerencias que formulen los ciudadanos sobre el funcionamiento de los Servicios Municipales.

Las quejas y/o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios municipales se pueden presentar por escrito en las dependencias de la OAC en Plaza del Polvorista nº 2 en horario de lunes a viernes de 9 a 13,30 horas en invierno y de 9,00a 13,00 horas en verano, (salvo horarios especiales por fiestas) o por cualquiera de los medios previstos en la Ley 30/ 92, incluido el fax en el número 956483100.

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

Procedimiento.- El Reglamento de Participación Ciudadana establece el siguiente procedimiento para la resolución de las quejas:

1. Las sugerencias, quejas o reclamaciones que pudieran formularse se canalizaran a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, entendiéndose por estas todas aquellas materias que no pueden ser objeto de un recurso administrativo, pues en este supuesto seguirían el trámite previsto para el mismo.
2. Recepcionada la misma, se dará traslado al Responsable del Servicio de Comunicación e Información, el cual a su vez solicitará informe al departamento o departamentos implicados, dando cuenta de este hecho a las Concejalías afectadas por la sugerencia, queja o reclamación, a la de Participación Ciudadana, así como a la que tenga en cada momento atribuidas las funciones de Organización Municipal.
3. El informe del departamento se evacuará en el plazo de diez días desde su solicitud y comprenderá, al menos, un análisis sobre la veracidad de los hechos alegados, sobre las medidas que se han adoptado o sobre las que se propone adoptar.
4. Evacuado el informe, éste se remitirá al Responsable del Servicio de Comunicación e Información el cual, previa las comprobaciones que estime pertinentes, que podrá incluir la audiencia al ciudadano o colectivo interesado, formulará una propuesta de actuación.
5. Las distintas sugerencias, quejas o reclamaciones, junto al informe emitido por el departamento afectado y la propuesta de actuación formulada por el Responsable del Servicio de

Comunicación e Información, serán conocidas por la Comisión de Defensa del/la Ciudadano/a, sin competencias resolutorias, que se reunirá cada dos meses en sesión ordinaria y en sesión extraordinaria cuando con tal carácter se convoque, y que estará constituido de la siguiente forma:

Presidencia: El/La Concejal/a responsable del Área de Organización Municipal, salvo que asista el/la Alcalde/sa, en cuyo caso presidirá éste/a.

Vocales: El/La Concejal/la responsable de Participación Ciudadana, asistido/a por el/la Técnico/a de Participación Ciudadana.

El/La Secretario/a General o funcionario/a en quien delegue.

El/La Responsable de la Oficina de Comunicación e Información.

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: Actuará como tal el/la Vicesecretario/a de la Corporación, salvo en aquellos supuestos que por sustitución actué como vocal, en cuyo caso realizará estas funciones un/a funcionario/a municipal adscrito/a al Área de Secretaría General. Igualmente, asistirán a estas sesiones al objeto de ser escuchados/as y dar su parecer el/la Concejal/a responsable del Área afectada y el/la jefe/a del correspondiente departamento.

6. De cada sesión se levantará la correspondiente acta en la cual se reflejarán las sugerencias, quejas o reclamaciones conocidas y las propuestas de actuación que este órgano estime pertinentes en orden a solventar las posibles deficiencias en los servicios que pudiesen existir.
7. Estas propuestas de actuación serán trasladadas al/la Concejal/a del Servicio correspondiente, el/la cual adoptará la decisión que estime más adecuada para el buen funcionamiento de la Administración Municipal, y a su vez procederá a informar de la decisión adoptada al/la ciudadano/a o colectivo que formuló la sugerencia, queja o reclamación.
8. Semestralmente, por el/la Concejal/la Delegado/a del Área de Organización Municipal se elaborará una memoria comprensiva de las actuaciones realizadas en los meses inmediatamente anteriores, la cual se elevará al/la Alcalde/sa-Presidente/a y al Pleno de la Corporación

Mediante acuerdos de la propia CDC se ha ido completando el procedimiento y mejorando la práctica, las novedades más importantes son:

Admisión.- Los ciudadanos que formulen quejas admitidas para su estudio por la CDC, recibirán una notificación indicándole dicha circunstancia. En el caso de que una queja se considere no admisible (por ser materia de recurso, no afectar a un servicio municipal o ser un asunto que se está tramitando por la Justicia, p.e.) se informará al interesado y también se dará cuenta en la primera sesión que celebre la CDC.

Sesiones.- La CDC celebra sesiones de forma ordinaria los terceros miércoles de los meses impares.

Seguimiento.- Por parte del Jefe de Servicio de la OAC se hará un seguimiento de las quejas a fin de asegurar que los acuerdos adoptados se comunican a los ciudadanos.