

PROPUESTA NUEVA REGULACION DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA Y COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

PROPOSICION APROBADA EN EL PLENO

25.- **PROPOSICION DEL GRUPO MUNICIPAL GANEMOS JEREZ RELATIVA A LA RELATIVA A LA MODIFICACION TANTO DEL REGLAMENTO ORGANICO MUNICIPAL COMO DEL REGLAMENTO DE PARTICIPACION CIUDADANA.**

En este momento se incorporan al salón del Pleno la Sra. Presidenta y el concejal del Grupo Municipal Socialista, D. José Antonio Díaz Hernández.

Se conoce la siguiente Proposición:

“El Pleno del Ayuntamiento de Jerez celebrado el 29 de Noviembre de 2002 aprobó un Reglamento de Participación Ciudadana, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz nº 176 de 31 de Julio de 2003, donde se incluía como anexo la creación de la figura del Defensor de la Ciudadanía y su normativa de funcionamiento. En dicha normativa se recogía:

Art 1. El DC no estará sujeto a mandato imperativo alguno, no recibirá instrucciones de ninguna autoridad. Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio. El Ayuntamiento dotará una sede acorde con la importancia y dignidad de sus funciones, así como los medios económicos y materiales necesarios para que estas se desarrollen con rapidez y eficacia.

Art. 2 El Pleno, buscando siempre el consenso de la Corporación, así como las opiniones de la sociedad jerezana (asociaciones, colectivos, agentes sociales, etc.) elegirá al DC por mayoría de las dos terceras partes de los concejales/as.

En el Art. 5 de dicho Reglamento se regulaban las funciones del Defensor y se recogían amplias atribuciones para la supervisión, control, seguimiento y propuestas de mejora de la actividad municipal.

De acuerdo con dicha normativa se eligieron y desarrollaron sus funciones D. Agustín García Lázaro y D. Francisco Reinoso Cobo, los dos titulares que hasta el momento han ejercido como Defensores del Ciudadano.

El Pleno del Parlamento de Andalucía en sesión celebrada los días 27 y 28 de mayo de 2009, acordó la inclusión del municipio de Jerez de la Frontera (Cádiz) en el régimen de organización de los municipios de gran población establecido en el Título X de La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, que fue publicado en el BOJA 112, de 12 de junio 2009.

Fue entonces cuando se abrió un proceso de discusión para hacer compatibles y complementarias la figura del Defensor del Ciudadano como comisionado independiente nombrado por el Pleno de la Corporación y la existencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de acuerdo a lo establecido en la mencionada ley.

El Reglamento Orgánico Municipal aprobado definitivamente por acuerdo Plenario de fecha 30 de diciembre de 2009 y publicado en el B.O.P. DE CADIZ NUM. 6 12 de enero de 2010, mantenía ambas instituciones, la del Defensor de la Ciudadanía y la de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que definía en su artículo 123. El régimen de funcionamiento y relaciones entre estos órganos serían establecidas en el Reglamento de Participación Ciudadana que debía discutirse y que sustituiría al de 2002.

En Septiembre de 2012, a raíz del discriminatorio y arbitrario ERE Municipal el Gobierno del PP desmantelo “de facto” la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, despidiendo a 3 de los 4 empleados que prestaban allí

sus servicios y dejando al entonces Defensor, D. Francisco Reinoso Cobo, sin recursos para realizar su función.

Tras esta primera medida, el Gobierno del PP consumaba la eliminación de la figura del Defensor con la aprobación definitiva en Pleno Municipal celebrado el 30 de noviembre de 2012 del nuevo Reglamento de Participación Ciudadana. En dicho reglamento se aprobó una confusa normativa referente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en la que en su artículo 255.3 se estableció *que "La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde a el-la Alcaldesa, quien podrá delegarla en un Concejal. El Presidente de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones ostentará la denominación de Defensor/a de la Ciudadanía.*" La Alcaldesa pasaba a ser Defensora de la Ciudadanía y la figura del Defensor como Comisionado Independiente elegido por el Pleno Municipal desaparecía.

La regulación es un auténtico galimatías que describe y atribuye funciones a dos supuestos órganos: la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones y el Defensor de la Ciudadanía, que en realidad están superpuestos, constituyendo el Defensor del Ciudadano una mera etiqueta formal sin contenido.

La realidad es la que ha demostrado que esta normativa ha sido inútil, ya que nunca se llegó a aplicar. Se eliminó la figura del Defensor del Ciudadano como figura de consenso, árbitro y cauce de las quejas y sugerencias de los ciudadanos y nunca se pusieron en marcha ni la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, ni la Oficina para la Defensa de la Ciudadanía.

Meses después, el 25 de Enero de 2013, D. Francisco Reinoso Cobo dimitía ante el Pleno tras presentar su última Memoria, la de 2012, pidiendo transparencia y la continuidad de la Institución del Defensor. Al final de su intervención solicitaba al Pleno de la Corporación:

a) Sometan de nuevo a exposición pública las modificaciones sustanciales sobre la figura del Defensor, y modifiquen los artículos relacionados y aprobados en el Pleno del 30 de Noviembre del pasado año, aprobado por la mayoría del equipo gobernante, en el sentido de mantener una figura independiente como Defensor de la Ciudadanía, haciéndola compatible con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

b) Mantengan o modifiquen los artículos vigentes del ROM, aprobado por unanimidad en 2009, relativos al Defensor, para que sean coherentes con el Reglamento, que finalmente quede aprobado.

c) Apuesten por la transparencia en la gestión. Es bueno para la democracia y para los gobiernos municipales. La ODC no es enemiga del gobierno municipal de turno.

d) Elijan a un nuevo Defensor o Defensora, preferiría que fuera Defensora, hay muchas mujeres capaces para ejercer este servicio a la comunidad.

Meses después el Gobierno Municipal no solo no atendió ninguna de las peticiones del Defensor, sino que inhabilitó la web del Defensor privando a los ciudadanos hasta del hecho de poder consultar las memorias y actividad de los defensores en casi 10 años de trabajo. La Oficina del Defensor del Ciudadano cesó su actividad en Junio de 2013.

Desde la aprobación del nuevo reglamento de Participación Ciudadana hasta la fecha, han pasado casi 3 años y ninguna de sus estipulaciones en materia de atención a las quejas y sugerencias de los vecinos y al control de la actividad municipal se han puesto en marcha. No creemos que ningún partido de la Corporación Municipal, incluido el PP pueda estar contento con esta situación, que se ha demostrado inoperante.

Por todo ello solicitamos al Pleno la adopción del siguiente ACUERDO:

- Que en el plazo más breve posible se constituya una comisión de trabajo con el objeto de proponer al Pleno Municipal la reforma tanto del Reglamento Orgánico Municipal como del Reglamento de Participación Ciudadana, en cuanto a la regulación de la figura del Defensor de la Ciudadanía y de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, sin entrar en otras cuestiones también necesarias, pero que pueden ser abordadas más adelante, con el objetivo de que dicha nueva normativa permita la elección de un/a nuevo/a Defensor/a antes de final de año, que no duplique, sino que más bien integre sus funciones con las de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Que dicha reforma debe contener la figura del Defensor de la Ciudadanía como Comisionado independiente del Pleno Municipal, que sea elegido por parte de este, con el más amplio consenso posible, y con una mayoría cualificada, entre personas de reconocida solvencia, trayectoria social y perfil integrador.
- Que dicha reforma debe dotar a la Institución del Defensor de la Ciudadanía de los medios materiales y humanos que permitan realizar su labor con eficacia e independencia.
- Que una vez aprobados dichos cambios por parte del Pleno Municipal se abra el proceso de consultas oportuno para su elección".

Propuesta REGLAMENTO ORGANICO MUNICIPAL:

Artículo 123 - Órganos municipales de participación ciudadana

(...)

d) Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, constituida como un órgano de defensa de los derechos vecinales ante la Administración Municipal. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones está compuesta por representantes de todos los Grupos Políticos que integran el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que cada Grupo tiene en el Pleno.

e) Oficina del Defensor-a de la Ciudadanía. Su titular será nombrado por el Pleno de la Corporación, por los 2/3 de los concejales, en los términos en que se regule en el Reglamento de Participación Ciudadana. El Defensor-a de la Ciudadanía, es la institución que, dentro del ámbito local, tiene como objetivo encauzar el diálogo entre la ciudadanía y la Administración Municipal, atendiendo a las peticiones, reclamaciones y quejas de los ciudadanos y

ciudadanas y de las organizaciones sociales de Jerez, con objeto de corregir las posibles deficiencias que se puedan dar en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos y actividades municipales, así como su estudio y seguimiento”.

Propuesta REGLAMENTO DE PARTICIPACION CIUDADANA

TÍTULO VI - SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CIUDADANAS

CAPÍTULO I - SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CIUDADANAS.

Artículo 251. Derecho a presentar Sugerencias y Reclamaciones.

1. Cualquier persona natural o jurídica tiene derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Administración Municipal y reclamaciones por tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía consecuencia del mal funcionamiento de los Servicios municipales.
2. A los efectos del presente Reglamento, se considerará:
 - a. Sugerencia: Cualquier propuesta, opinión o iniciativa formulada para mejorar la prestación o la calidad de los servicios municipales.
 - b. Reclamación: Comunicación formulada para poner en conocimiento el retraso, desatención, deficiencia o mal funcionamiento de alguno de los servicios municipales.
3. Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en este Reglamento, no incluirán:
 - a. Las sugerencias y reclamaciones de actividades y servicios que no sean competencia del Ayuntamiento de Jerez o de los Organismos Autónomos y resto de Entidades que conforman la Administración Municipal, sin perjuicio de lo previsto en el apartado 4 del presente artículo.
 - b. Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo.
 - c. Los recursos administrativos.
 - d. Las solicitudes de comunicación constitutivas del derecho de petición, contemplado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de Noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
 - e. Las formuladas de forma anónima o en las que no resulte acreditada la verdadera identidad del presentador-a.
 - f. Las incidencias, partes, informes, actas, etc., efectuadas por los propios servicios municipales.

- g. Las solicitudes de información.
 - h. Las presentadas por el personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
 - i. Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial o tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.
 - j. Cualquiera otra que por su finalidad no tenga por objeto la mejora de los servicios municipales.
4. Las presentaciones de sugerencias y reclamaciones no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo, ni de reclamaciones bien seas previas a las vías judiciales, civil o laboral, económico-administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, ni su presentación paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente, para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.
 5. Igualmente, no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesados. No obstante, en el supuesto de que con posterioridad a la presentación de la reclamación, la persona interesada interponga un recurso administrativo por el mismo motivo, ocasionará el archivo de aquélla sin más trámite.

Artículo 252. Objetivo del sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

El objetivo del sistema de sugerencias y reclamaciones es mejorar la calidad de los servicios que se prestan. Conociendo, gracias a la participación ciudadana, cuál es la opinión de la ciudadanía sobre los servicios prestados y detectando dónde se produce su mal funcionamiento, para que se puedan adoptar iniciativas tendentes a mejorar su calidad.

Además, con el Sistema de sugerencias y reclamaciones el Ayuntamiento de Jerez pretende:

1. Acercar la Administración a los ciudadanos al establecer un mecanismo de comunicación entre ellos, existiendo una retroalimentación entre todos.
2. Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el consiguiente enriquecimiento y ajuste en la renovación de las políticas públicas.
3. Conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios que se prestan, mejorando la prestación de los mismos.
4. Ajustar las políticas y los servicios públicos a las preferencias de los ciudadanos.
5. Detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que se prestan.

6. Permitir que todos aquellos ciudadanos que lo deseen tengan la posibilidad de manifestar su insatisfacción con la actuación municipal.
7. Contribuir a generar una cultura para la participación ciudadana que amplíe la visión y la intervención de la ciudadanía y ésta fortalezca así su poder en el sistema democrático.

Artículo 253. Presentación de sugerencias y reclamaciones.

1. Podrán dirigirse a la Ayuntamiento para presentar reclamaciones, toda persona, natural o jurídica, con capacidad de obrar conforme a derecho, que invoque un interés legítimo, y sea vecino de Jerez. Excepcionalmente, también podrán hacerlo aquellas personas que, aun no teniendo la condición de vecinos o vecinas, sean usuarios de servicios públicos municipales. Podrán dirigirse para presentar sugerencias las mismas personas, tengan o no relación con las cuestiones a que aquéllas se refieran.

2. Ninguna autoridad administrativa podrá presentar reclamaciones ante el Ayuntamiento en asuntos de su competencia.

3. Las sugerencias y reclamaciones podrán ser formuladas por escrito, fax, telemáticamente y verbalmente y contendrán todos los datos que permitan la identificación y localización del reclamante o presentador a efectos de su notificación. Las formuladas por escrito, deben ser firmadas por el interesado-a o persona que lo represente, con indicación de su nombre y apellidos o razón social, N.I.F., domicilio a efectos de notificaciones, en escrito razonado, en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviese conocimiento de los hechos objeto de la misma. Así mismo, podrán acompañarse cuantos documentos se consideren oportunos, y medios de prueba que la fundamenten, así como el objeto de su sugerencia o queja.

4. Las formuladas verbalmente, en cualquiera de las oficinas de atención al público o a través del Servicio de Información Telefónica al Ciudadano 010, una vez reproducidas en el modelo normalizado, seguirán el trámite de registro ordinario de documentos en soporte papel, con los requisitos expuestos en el apartado anterior.

5. En todos los servicios municipales de atención al público, existirá a disposición de quien lo solicite, el formulario denominado "SUGERENCIAS O RECLAMACIONES". Dicho formulario también se encontrará disponible en la página web municipal y en la sede electrónica municipal.

6. Si la sugerencia o reclamación tuviera por objeto algún servicio prestado por otra Administración Pública, este Ayuntamiento se la hará llegar, comunicando tal circunstancia a la persona interesada.

7. Las sugerencias y reclamaciones presentadas en reiteración de otras anteriores, serán también objeto de recepción o registro, sin perjuicio de la acumulación de expedientes en la forma regulada en la Ley 30/92 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 254. Procedimiento de tramitación.

Toda queja o reclamación y sugerencia, motivará la apertura de un expediente

informativo en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen. La tramitación interna de las quejas o reclamaciones y sugerencias, seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento, por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados. El procedimiento a seguir ante una presentación sugerencia o reclamación será el siguiente:

1. Inscripción en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento. Las sugerencias o reclamaciones presentadas por fax o por medios telemáticos tendrán el mismo tratamiento que las presentadas por escrito.
2. Remisión, en su caso, al correspondiente organismo o servicio municipal competente para la tramitación del oportuno expediente informativo.
3. Remisión de comunicación a la persona interesada, acusando recibo de su entrada y admisión e informándole sobre el destino de su escrito o llamada y el número de expediente, a efectos de su seguimiento. Se mantendrá una base de datos centralizada en la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las sugerencias o reclamaciones tramitadas, en el que constará número de expediente asignado, servicio municipal que lo tramita y estado de tramitación.
4. Si la queja, reclamación o sugerencia no reunieran los requisitos establecidos en este Reglamento, o no reflejasen los datos con suficiente claridad, se requerirá al interesado para que subsane los defectos advertidos, en el plazo de diez días, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándole su archivo con expresión de su causa.
5. Asimismo se podrá requerir al interesado la aportación, en un plazo máximo de quince días, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance. La no aportación de tales datos y documentos no impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin perjuicio de que su defecto pueda incidir en la resolución que finalmente se adopte.
6. Con la información y documentación obrante en el expediente la Administración Municipal, en el plazo máximo de un mes comunicará a la persona interesada la respuesta a la sugerencia o reclamación, dando por finalizado el expediente y procediendo a su archivo.
7. En el supuesto de que de la documentación obrante en el expediente, se dedujeran indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Administración Municipal ordenará la práctica de oficio o a propuesta de la entidad titular del servicio afectado, de las actuaciones procedentes.
8. Si transcurrido el plazo establecido para ello, el ciudadano o ciudadana no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse al Defensor del Ciudadano, el cual removerá los obstáculos que han originado la falta de contestación, a fin de que la unidad administrativa competente para la resolución de la queja, dé respuesta inmediata a la misma.

Artículo 255. Datos de carácter personal.

Las unidades administrativas actuantes en la gestión de sugerencias y reclamaciones, asegurarán la debida protección de los datos de carácter personal que pueda conocer

o recabar en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

Artículo 256. Órganos municipales en cuanto a sugerencias y reclamaciones ciudadanas

Para encauzar la participación de la ciudadanía y sus asociaciones en la gestión de los asuntos de interés público local, existirán los siguientes órganos en cuanto a las sugerencias y reclamaciones ciudadanas:

1. Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
2. La Oficina para la Defensa de la Ciudadanía.

CAPÍTULO II - COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 257. Naturaleza y funcionamiento.

1. Se constituye la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al amparo de lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de Diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local y del artículo 123.1, d) del Reglamento Orgánico Municipal de este Ayuntamiento.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal.

Artículo 258. Régimen de sesiones.

1. La Comisión celebrará sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Las sesiones ordinarias, de periodicidad mensual se celebrarán en las fechas y horas fijadas al aprobar el Calendario de Sesiones de los órganos plenarios.
3. Se incluirán en todo caso, como mínimo en el orden del día de las sesiones ordinarias:
 - a. La valoración del informe mensual emitido a partir del sistema de información recogido en el art. 254.3 por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, que recoja las sugerencias y reclamaciones recibidas y su tramitación.
 - b. La valoración del informe mensual emitido por la Oficina de Atención al Ciudadano dando cuenta de la gestión realizada. Dicho informe, en el que no constarán los datos personales de las personas implicadas en la tramitación, reflejará el número y tipo de las sugerencias y reclamaciones formuladas, los hechos que las han motivado, el resultado de los trámites y las gestiones llevadas a cabo por la Oficina.
 - c. El debate y dictamen de los informes-propuestas de recomendación

elevados a la Comisión por el-la Defensor-a de la Ciudadanía, bien a iniciativa propia o bien cuando sea requerido.

7. Las sesiones de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, no serán públicas. No obstante, podrán asistir, a efectos de información y debidamente convocadas por su Presidente-a, los empleados municipales que hayan intervenido en la tramitación, tras lo cual, y antes de iniciarse la deliberación, las mismas deberán abandonar el lugar de la reunión

8. Igualmente, al objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por mayoría de los miembros de la Comisión, los vecinos o entidades que se estimen necesarios para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando.

9. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría simple.

10. El-la Secretario-a de la Comisión elaborará acta de cada una de las sesiones de la Comisión, en la que se harán constar el lugar y fecha de su celebración, la relación de asistentes, su duración, y las incidencias que sea oportuno reseñar. Se transcribirán los acuerdos, las recomendaciones adoptadas, así como, en su caso, los votos particulares de aquellos de sus miembros que discrepen del parecer mayoritario.

11. En lo no regulado de manera específica su funcionamiento será el establecido para las Comisiones del Pleno

CAPÍTULO III – EL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

Artículo 259. El Defensor-a de la Ciudadanía.

El Defensor de la Ciudadanía (en adelante DC) es la institución que, dentro del ámbito local, tiene como objetivo encauzar el diálogo entre los-as ciudadanos-as y la Administración Municipal, atendiendo a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos-as y organizaciones sociales de Jerez, con objeto de corregir las posibles deficiencias que se puedan dar en la gestión y funcionamiento de la administración municipal, así como el estudio y el seguimiento de los problemas que vivan éstos ante la misma.

El DC prestará atención a todos los sectores de la sociedad, así como a la Televisión y radio local. La importancia que, como servicios de información a los ciudadanos/as y participación tienen, hace que sea necesario establecer unas competencias específicas del DC en cuanto defensor de éstos como espectadores y oyentes de estos medios de titularidad municipal. Esta defensa debe suponer tanto una garantía para el ciudadano/a, como un instrumento de mejora de la calidad de la programación y la gestión de estas entidades.

Artículo 260. Elección del Defensor de la Ciudadanía

1. El procedimiento de elección será el siguiente:

La alcaldía Presidencia, elevará a Pleno el nombre del candidato/a al cargo, argumentando su idoneidad.

El Pleno, buscando siempre el consenso de la Corporación, así como las opiniones de la sociedad jerezana (asociaciones, colectivos, agentes sociales, etc.) elegirá al DC

por mayoría de las dos terceras partes de los concejales/as. En caso de no conseguirse esta mayoría se iniciará de nuevo el procedimiento de elección, en el plazo de 15 días.

El Pleno fijará asimismo la retribución y relación contractual, del DC, cuya vigencia será de cinco años. El DC podrá tener carácter honorífico.

Artículo 261. Requisitos e incompatibilidades del Defensor de la Ciudadanía

1. Para ser elegido DC el candidato ha de reunir las siguientes condiciones:
 - a) Figurar en el Padrón del municipio de Jerez y tener residencia efectiva en el mismo.
 - b) Ser mayor de edad y estar en pleno disfrute de sus derechos civiles.

Artículo 262. Incompatibilidades del Defensor de la Ciudadanía

La condición del DC es incompatible con:

- a) Cualquier cargo político representativo del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales.
- b) Cualquier actividad, profesional, mercantil o laboral.
- c) Servicio activo en cualquier administración pública, u organismos totalmente dependientes de estas administraciones.
- d) La afiliación a partido político, sindicato.
- e) Por incompatibilidad sobrevenida.

Cuando concurra en el candidato alguna de las causas de incompatibilidad anteriores, éste deberá cesar en la actividad incompatible o bien solicitar la excedencia en la función en los 10 días siguientes a la elección. Si no lo hace se entenderá que no acepta el nombramiento.

Artículo 263. Cese del Defensor de la Ciudadanía

El DC cesará por alguna de las causas siguientes:

- a) Por renuncia
- b) Por expiración de su mandato, prorrogándose éste hasta la toma de posesión del titular designado para el siguiente mandato.
- c) Por muerte o incapacidad física sobrevenida.
- d) Por pérdida de la condición de vecino/a de Jerez.
- e) Por incapacidad o inhabilitación para el ejercicio de los derechos civiles declarada por decisión judicial firme.
- f) Por condena, mediante sentencia firme, por delito doloso.
- g) Por negligencia notoria en el cumplimiento de sus funciones.

El cese requerirá acuerdo previo del Pleno como órgano que lo nombró, por mayoría de dos tercios de los concejales, mediante debate y previa audiencia del interesado/a. Su misión es la defensa de los derechos e intereses de la ciudadanía y la garantía de la prestación de una atención ciudadana y de servicios públicos de calidad.

Artículo 264. Prerrogativas de Defensor de la Ciudadanía

1. El Defensor de la Ciudadanía no estará sujeta a mandato imperativo alguno, ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad.
2. Desempeñará sus funciones con autonomía e independencia en sus actuaciones y según su criterio, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio o los que se originen a petición del ciudadano/a, para lo cual, el Ayuntamiento deberá poner a su disposición los medios necesarios para darse a conocer e informar de sus competencias.
3. El Ayuntamiento le dotará de una sede acorde con la importancia y dignidad de sus funciones, así como los medios económicos y materiales necesarios para que estas se desarrollen con rapidez y eficacia.
4. Se le deberá facilitar el acceso a todas las dependencias del Ayuntamiento y de sus organismos y empresas.
5. La Administración Municipal y, en general, todos los poderes dependientes de la Corporación Municipal están obligados a auxiliar, con carácter preferente, al Defensor-a de la Ciudadanía en sus investigaciones.
6. En la fase de comprobación y seguimiento de una queja o expediente iniciado de oficio, el Defensor de la Ciudadanía podrá personarse en cualquier dependencia del Ayuntamiento, organismo autónomo y empresa municipal, para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria. A estos efectos, se le facilitará el acceso a los expedientes o documentación administrativa, que se encuentren relacionados con la actividad o servicio objeto del seguimiento.
7. El Defensor de la Ciudadanía podrá asistir, tanto a iniciativa propia como cuando sea requerida su presencia, a los órganos complementarios de participación y al Pleno del Ayuntamiento de Jerez.

Artículo 265. Funciones del Defensor-a de la Ciudadanía.

1. Atender a requerimiento de la ciudadanía, las sugerencias y reclamaciones que se le formulen en la forma que se determina en esta normativa.
2. Velar para resolver en tiempo y forma las reclamaciones que le hayan sido presentadas.
3. Iniciar las actuaciones de oficio que estime convenientes.
4. Requerir información y colaboración de las áreas y departamentos municipales propiciando la resolución de los expedientes.
5. Presentar para su debate y dictamen los informes-propuestas de recomendación a la Comisión por el-la Defensor-a de la Ciudadanía, mensualmente, bien a iniciativa propia o bien cuando sea requerido.
6. El Defensor de la Ciudadanía a través de su Oficina administrativa de apoyo deberá informar del resultado de las investigaciones, incluso en el caso de archivo de

las mismas, al autor de la petición de actuación, a las personas al servicio de la administración afectada y a la autoridad del organismo, delegación, área o departamento municipal afectado por el expediente.

7. Informar y efectuar recomendaciones a los responsables de las áreas municipales que sirvan para la resolución de problemas o mejora de la gestión.

8. Elaboración y presentación del presupuesto anual de la Oficina administrativa de apoyo, que será aprobado por el Pleno.

9. Proponer al departamento, organismo o entidad municipal afectada fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una rápida resolución de las actuaciones.

10. Presentar la memoria anual a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y al Pleno.

11. Emitir informes en el ámbito de su competencia a solicitud de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones o del Pleno del Ayuntamiento o informes extraordinarios cuando así lo exija la urgencia o importancia de los hechos que motiven su actuación o las conclusiones de la misma.

12. Podrá divulgar a través de todos los medios a su alcance y en particular a través de los medios de comunicación local del Ayuntamiento, la naturaleza de su trabajo, sus investigaciones y el informe anual.

13. Todas las actuaciones del Defensor de la Ciudadanía son gratuitas para la ciudadanía, no siendo necesaria la asistencia de abogado/a ni de procurador/a.

14. En el ejercicio de sus funciones el Defensor de la Ciudadanía aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones ni actos administrativos.

15. Podrá actuar en funciones de mediación entre partes en conflicto, o entre asociaciones, siempre que éstas así lo requieran.

Artículo 266. Defensor del Espectador

Específicamente, ejercerá la función de defensor del espectador y del oyente de los medios de comunicación públicos, el Defensor de la Ciudadanía atenderá las sugerencias y reclamaciones de los usuarios sobre los contenidos de la programación, sea cual sea el sistema o soporte de la misma, velando con especial atención por la protección de la infancia y la juventud, en aplicación de las normas vigentes, así como por los principios de igualdad y no discriminación y los derechos a la intimidad, al honor y a la propia imagen.

Artículo 267. Actuaciones del Defensor de la Ciudadanía

1. Las actuaciones del Defensor de la Ciudadanía se realizarán con la reserva y discreción necesarias, velando por el mantenimiento del derecho a la intimidad de las personas afectadas, en especial por lo que se refiere a la custodia de información de carácter privado y confidencial.

2. Las decisiones y acuerdos de del Defensor de la Ciudadanía adoptarán la forma de recomendación, no serán objeto de recurso de ningún tipo sin perjuicio de las

acciones que procedan en otras instancias y no podrán modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

3. Las reclamaciones que se le formulen no afectarán a los plazos previstos para el ejercicio de actuaciones que sean precedentes en vía administrativa o judicial.

4. Si la queja afecta a la conducta de personas al servicio de la administración municipal, en relación con la función que desempeña, el DC dará cuenta de la misma al afectado y a su inmediato superior u Organismo del que dependa. El superior jerárquico que prohíba al personal a su servicio responder a las requisitorias del DC, deberá manifestarlo mediante escrito motivado. La autoridad municipal del Ayuntamiento, que impida la actuación del DC, negándose a facilitar la información requerida, podrá incurrir en la correspondiente responsabilidad administrativa, de acuerdo con la legislación vigente. El DC, si lo estima oportuno, dará traslado de los antecedentes a la Alcaldía Presidencia para que disponga el inicio del expediente que proceda.

Artículo 268. Tramitación de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Comisión.

1. La tramitación de las quejas, sugerencias o reclamaciones al Defensor de la Ciudadanía, deberá seguir el mismo procedimiento general establecido en el artículo 262 del presente Reglamento, cumpliendo con todos los requisitos dispuestos para ello.

2. El Defensor de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

4. Las sugerencias y reclamaciones dirigidas al Defensor de la Ciudadanía, una vez registradas, se remitirán a la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, en adelante Oficina administrativa de apoyo, donde será objeto de una valoración preliminar, encaminada a resolver su admisibilidad. La inadmisión de las mismas, se hará de manera motivada, debiéndose notificar al interesado y pudiendo informarse asimismo sobre las vías más oportunas para ejercitar la su acción, si a juicio de la Comisión hubiese alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar la que considere más pertinente.

5. El Defensor de la Ciudadanía podrá rechazar las reclamaciones por alguno de los siguientes motivos:

- a. No se aprecie interés legítimo.
- b. No se identifique a la persona interesada.
- c. Se aprecie mala fe o un uso abusivo de la misma.
- d. No sea de su ámbito de competencia.
- e. Cuestiones que están en los Juzgados o Tribunales de Justicia. Se suspenderá si, habiéndola iniciado una persona interesada, interpone demanda o recurso ante los tribunales.

f. Cuando haya transcurrido un año desde que la persona afectada tuvo conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una reclamación.

7. En el plazo de diez días, a contar desde el registro de las sugerencias o reclamaciones, el Defensor de la, recabará la información precisa y realizará las investigaciones pertinentes de las dependencias y organismos del Ayuntamiento para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsará la actividad de aquellas a efectos de la adopción de los acuerdos o decisiones relativos a la materia objeto de las sugerencias o reclamaciones.

8. Los Servicios municipales y Organismos responsables deberán dar respuesta directa y escrita al Defensor de la Ciudadanía a través de la Oficina administrativa de apoyo en el plazo máximo de diez días, sobre el objeto de la sugerencia o reclamación planteada y sobre las soluciones adoptadas.

9. Durante la comprobación e investigación de una reclamación, todos los órganos de gobierno y de la Administración municipal, así como sus empleados, están obligados a colaborar con carácter preferente y urgente con el Defensor de la Ciudadanía.

10. En la fase de comprobación e investigación de una reclamación, o durante la tramitación de un expediente iniciado de oficio, la persona o personas designadas por el Defensor de la Ciudadanía e integrantes de la Oficina administrativa de apoyo, a fin de verificar o comprobar cuántos datos fueren menester, y que no han quedado clarificados, suficientemente, con la documentación o informes que hayan sido remitidos, solicitará a la persona responsable del departamento, área u organismo que corresponda del Ayuntamiento, la autorización para la personación en dicha dependencia, con el objeto de proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria y, en su caso, realizar las entrevistas personales pertinentes.

11. A estos efectos, se le facilitará el acceso a los expedientes o documentación administrativa que se encuentren relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación.

12. No obstante, si el superior jerárquico de la dependencia u organismo, al que se le haya solicitado la personación, acceso a la documentación o la realización de entrevistas personales, considerara que este acceso pudiera vulnerar alguno de los límites al ejercicio de este derecho, recogidos en el artículo 37 de la ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, emitirá el correspondiente informe y lo pondrá en conocimiento del responsable político de la Delegación en que se integre el Departamento, Área u organismo en cuestión, quien, a la vista del referido informe resolverá, de forma motivada, la petición de autorización.

13. La persistencia en una actitud adversa o entorpecedora de la labor de investigación del Defensor de la Ciudadanía, por parte de cualquier persona al servicio de la Administración Municipal, podrá dar lugar a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria. Así mismo dicha actitud, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la memoria anual.

14. Mientras dura la investigación del Defensor de la Ciudadanía, ésta, así como los trámites procedimentales, se llevarán a cabo con la más absoluta reserva, respecto a los particulares y las demás autoridades, funcionarios o empleados públicos y

dependencias administrativas, que no tengan relación con el acto o conducta investigados.

Artículo 269. Finalización del procedimiento.

1. Las recomendaciones elaboradas por el Defensor de la Ciudadanía la Comisión se comunicarán a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en forma de informe-propuesta para su dictamen, al-los responsable-s del Servicio de Atención a la Ciudadanía, y al-la responsable del Servicio o Servicios Municipales a los que dichas recomendaciones se dirijan.

2. El Defensor de la Ciudadanía comunicará el resultado de sus investigaciones a quien hubiese formulado la sugerencia o reclamación, y a las autoridades, funcionarios o trabajadores afectados.

3. El Defensor de la Ciudadanía, en un plazo máximo de un mes, contados a partir del Registro de la sugerencia o reclamación, informará al interesado de las medidas adoptadas para la atención de su sugerencia o reclamación, así como aquéllas que se prevean adoptar en el futuro, y la justificación de la imposibilidad, en estos casos, de su aplicación inmediata.

4. Si se acordara, por parte del órgano competente, no tomar en consideración, en todo o en parte, la sugerencia o reclamación, se contestará, en el mismo plazo de un mes, especificando las razones y motivos para ello.

5. Los interesados podrán manifestar en el plazo de quince días su disconformidad con la solución que se les comunique, en escrito dirigido al Defensor de la Ciudadanía

6. Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que el Defensor de la Ciudadanía acuerde la prosecución del mismo, por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

7. Si el interesado al formular la sugerencia o reclamación solicita su comparecencia personal en la sesión en que la misma vaya a dictaminarse por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y dicha petición es admitida por la Comisión, el Defensor de la Ciudadanía, al comunicarle la admisibilidad de la misma, le trasladará dicha decisión. En la sesión correspondiente, se le concederá la palabra para exponer su iniciativa a los miembros de la Comisión, y aportar las indicaciones complementarias que se le soliciten, en su caso. Una vez finalizada la comparecencia, los miembros de la Comisión, oído el informe del Defensor-a de la Ciudadanía dictaminaran el informe-propuesta del Defensor de la Ciudadanía

8. El Defensor de la Ciudadanía podrá proponer a los Organismos y Autoridades afectadas, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las reclamaciones.

Artículo 270. Presentación al Pleno de los Informes de la Comisión Especial de Sugerencias y del Defensor de la Ciudadanía.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones deberá dar cuenta al

Pleno de la gestión realizada en sesión Plenaria convocada al efecto, mediante un informe anual, en el transcurso del primer semestre, de las sugerencias y reclamaciones presentadas en la Oficina de Atención al Ciudadano y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal.

2. Dicho Informe anual se presentará a través del Presidente de la referida Comisión, quien verbalmente, hará una exposición resumida de su contenido.

3. Al final de la sesión, los Grupos Políticos Municipales, podrán intervenir para fijar sus posiciones.

4. La Alcaldía-Presidencia y la Junta de Portavoces tendrán conocimiento del informe de la Comisión, como mínimo, quince días antes de la celebración del Pleno.

5. El Defensor de la Ciudadanía presentará a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y posteriormente al Pleno, igualmente en el primer semestre, un Informe o Memoria del trabajo, donde constará:

a. Número y tipo de sugerencias y reclamaciones formuladas y los hechos que las han motivado, así como los expedientes de oficio.

b. Solicitudes rechazadas y admitidas a trámite.

c. El informe anual incluirá de forma expresa el resultado de los trámites y gestiones sobre las sugerencias o reclamaciones admitidas y las recomendaciones que se hayan realizado como consecuencia de las intervenciones efectuadas.

2. En el informe anual no constarán los datos personales de las personas implicadas en la tramitación de las sugerencias o reclamaciones.

3. El Defensor de la Ciudadanía también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconseje, o a petición de las dos terceras partes de la Corporación Municipal.

Artículo 271. Oficina administrativa de apoyo.

1. Constituida como órgano de soporte del Defensor-a de la Ciudadanía. El Defensor-a tendrá plena disponibilidad sobre la organización y funcionamiento de la oficina en el marco del Régimen Organizativo Municipal.

2. El Ayuntamiento de Jerez, de acuerdo con su régimen organizativo, adscribirá, una unidad administrativa que, coordinada por la Jefatura del Servicio correspondiente, prestará apoyo técnico y administrativo al Defensor-a de la Ciudadanía, en el desempeño de las funciones encomendadas.

3. Esta unidad administrativa tendrá como funciones:

a. Las de comunicación, por orden del Defensor de la Ciudadanía, con todos los Órganos de Gobierno y Administración Municipal, en la tramitación de los asuntos de la competencia del Defensor, así como ser

el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.

- b. La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales que le encomienden el Defensor-a de la Ciudadanía. A dichos fines, y, cuando la especial dificultad técnica así lo requiera, podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.
4. La dotación económica necesaria para el funcionamiento de este órgano, constituirá una partida específica dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Jerez.

Artículo 272. Régimen de colaboración y coordinación.

1. El Defensor-a de la Ciudadanía mantendrán una estrecha colaboración con las personas que se encuentren ostentando el cargo de Defensor-a del Pueblo Andaluz y con el de Defensor-a del Pueblo Español, para coordinar actuaciones que excedan de su ámbito territorial.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando exista identidad de objeto y sujeto en la sugerencia o reclamación presentada ante los citados órganos municipales y el Defensor-a del Pueblo Andaluz o el Defensor-a del Pueblo Español, aquella se abstendrá de continuar sus actuaciones a resultas de la decisión tomada por el Defensor del Pueblo Andaluz.
3. El-la Defensor-a de la Ciudadanía si considera que la reclamación formulada no se refiere a su ámbito de sus competencias, deberán comunicarlo al órgano competente. Esta actuación se comunicará a quien promueva la reclamación.