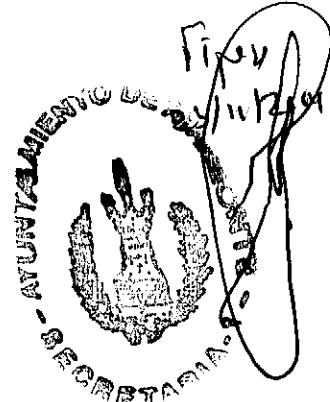




ILTMO. AYUNTAMIENTO  
DE  
AYAMONTE  
(HUELVA)



## ANUNCIO

El Pleno de la Corporación, en sesión celebrada el día 27 de octubre de 2011, acordó aprobar inicialmente el Reglamento del Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Ayamonte, cuyo texto íntegro se publica a continuación, durante el plazo de 30 días a contar desde el siguiente al de publicación del presente anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia, durante los cuáles los interesados podrán examinar el expediente y presentar las reclamaciones y/o alegaciones que estimen oportunas. Transcurrido el referido plazo sin que se formularan alegaciones ni reclamaciones, el Reglamento se considerará definitivamente aprobado.

### REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE AYAMONTE (HUELVA)

El presente Reglamento tiene como base legal y se ajusta a lo que establece el art. 29 de la Constitución Española; el art. 31 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía; a los contenidos de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones por la Ley 4/1999, en especial sus artículos 35 a 39 así como los arts, 70 y 71; el Real Decreto 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de calidad en la Administración General del Estado; y el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, de la Junta de Andalucía, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Junta de Andalucía.

Articulado

#### 1. NATURALEZA.

El Defensor del Ciudadano se configura como un Servicio de carácter público, con funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos.

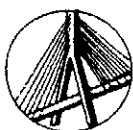
Ejercerá sus funciones dentro de las competencias que se le atribuyen en el presente Reglamento.

El Defensor del Ciudadano no estará sujeto a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad y desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

#### 2. COMPETENCIAS.

Prestación de un servicio de atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones y problemas con la Administración Municipal de Ayamonte en los asuntos de su competencia; constituyendo de modo específico el cauce para dar trámite a sus Quejas y Sugerencias al respecto.

Asimismo servirá como observatorio para el diagnóstico del funcionamiento de la Administración Municipal de Ayamonte, evaluando la satisfacción o no de sus usuarios, las posibles carencias, y tendiendo a realizar propuestas para alcanzar la excelencia posible en su funcionamiento.





ILTMO. AYUNTAMIENTO  
DE  
AYAMONTE  
(HUELVA)

### 3. ELECCIÓN.

El Defensor del Ciudadano será elegido por cinco años. Una misma persona no podrá ejercer este cargo durante más de dos mandatos consecutivos.

Podrán ser candidatos todas aquellas personas que, residiendo en el municipio, así lo soliciten, previa convocatoria pública, si se hubiese acordado, o a propuesta de los Grupos Políticos con representación municipal.

Será propuesto al pleno como candidato al Defensor del Ciudadano, aquel que alcance el consenso en la Junta de Portavoces; caso de no alcanzarse, se propondrá al Pleno candidato o candidatos por cada Grupo Municipal (o unión de Grupos para ello).

El Pleno Municipal elegirá al "Defensor del Ciudadano"; para lo que se requerirá una mayoría de tres quintas partes de la Corporación en la primera votación. En caso de no conseguirse ésta, se comenzará de nuevo con un nuevo candidato.

### 4. CAPACIDAD.

Podrá ser elegido Defensor del Ciudadano cualquier español/a vecino/a de Ayamonte, mayor de edad, que disfrutando de sus derechos civiles y políticos no se encuentre incurso en las causas de incompatibilidad previstas en el Artº.6 del presente Reglamento.

### 5. CESE.

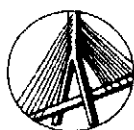
- Por renuncia.
- Por expiración del plazo para el que fue designado.
- Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- Por notoria negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
- Por haber sido condenado, mediante Sentencia firme, por delito doloso.
- Por incompatibilidad sobrevenida.
- Por la pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles o políticos.

La destitución exigirá el voto favorable en el Pleno de la mayoría absoluta de los concejales.

Una vez producido el cese, se iniciará el procedimiento para el nombramiento del nuevo Defensor del Ciudadano en el plazo de un mes.

### 6. INCOMPATIBILIDADES.

La condición de Defensor del Ciudadano es incompatible con haber ostentado en los 2 años anteriores cargos o representaciones de carácter político, sindical o empresarial, en todo caso con:





ILTMO. AYUNTAMIENTO  
DE  
AYAMONTE  
(HUELVA)

- a. Todo mandato representativo de elección popular.
- b. Cualquier cargo político de libre designación.
- c. Con la afiliación a un partido político, sindicato u organización patronal.
- d. Con la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Ayamonte, sus Patronatos y Fundaciones y Empresas Municipales.
- e. Con el ejercicio de las carreras judicial o fiscal.

7. FUNCIONAMIENTO.

A. Tendrán la consideración de "Quejas":

1. Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones del Ayuntamiento de Ayamonte, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.
2. La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.
3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

B. No tendrán la consideración de "Quejas", a efectos del presente reglamento, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes.

C. Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente.

Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

8. PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO.





ILTMO. AYUNTAMIENTO  
DE  
AYAMONTE  
(HUELVA)

- 1) El Defensor del Ciudadano iniciará sus actuaciones de oficio o a instancia de parte; pudiendo dirigirse a él toda persona, natural o jurídica que invoque un interés legítimo. No así ninguna Autoridad ni Órgano de la Administración en asuntos de su competencia.

El procedimiento de funcionamiento seguirá, genéricamente, lo dispuesto en la normativa general reguladora del Procedimiento Administrativo, con las especificaciones que se recogen a continuación.

- 2) Específicamente el Procedimiento consistirá en lo siguiente:

- La Oficina del Defensor recibirá y registrará en su correspondiente Registro las Quejas y Sugerencias, dándoles curso.
- Las Quejas y Sugerencias se presentarán por escrito u oralmente. En todo caso, las Quejas deberá quedar constancia del nombre, apellidos, D.N.I. y domicilio del promotor, así como su firma, tras la transcripción en el caso de las orales. A las mismas deberán acompañarse cuantos documentos y medios de prueba las fundamenten.
- La presentación "oral" se realizará por comparecencia ante el Defensor del Ciudadano en el caso de las Quejas.
- No podrán presentarse Quejas después de transcurridos seis meses desde que el afectado tuvo constancia de la conducta, hechos u omisiones susceptibles de motivar la Queja.
- Las Quejas serán examinadas, previamente a su tramitación y en función a las siguientes características:
  - a) Carezcan de alguno de los requisitos de identificación u otros subsanables para su tramitación; en cuyo caso se oficiará al interesado para que los subsane en plazo y forma como manda la Ley; si no lo hace se procederá a su archivo notificándosele.
  - b) Versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia en cuyo caso se abstendrá el Defensor del Ciudadano de intervenir, comunicándosele al interesado. Si la intervención de los juzgados o tribunales se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor del Ciudadano, éste suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar.
  - c) Que el asunto no sea de la competencia de la Administración del Ayuntamiento de Ayamonte, en cuyo caso se abstendrá el Defensor del Ciudadano de intervenir, comunicándosele al interesado.
  - d) Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración en cuyo caso se abstendrá el Defensor del Ciudadano de intervenir, comunicándosele al interesado.
  - e) No se relacionen con su ámbito de competencia en cuyo caso se abstendrá el Defensor del Ciudadano de intervenir, comunicándosele al interesado.





ILTMO. AYUNTAMIENTO  
DE  
AYAMONTE  
(HUELVA)

- f) No se identifique quien la formula en cuyo caso se diligenciará el archivo.
- 3) Una vez recibida y admitida a trámite la queja, el Defensor dará cuenta a la Alcaldía y al área correspondiente, pudiendo solicitar el examen de la documentación correspondiente al supuesto en cuestión. Las actuaciones del personal de la Oficina del Defensor, así como la documentación manejada, tendrá carácter reservado.

En casos justificados se podrá recurrir a Providencia del Alcalde.

El Defensor del Ciudadano podrá solicitar el examen de la documentación correspondiente al supuesto en cuestión. La citada documentación podrá entregarse tanto en original (advirtiendo que no podrá salir de la Casa Consistorial), como en fotocopia o soporte informático, todo ello con la obligación de guardar reserva.

Los documentos aportados por funcionarios en las actuaciones tendrán carácter reservado. Igualmente, salvo las indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones de la Oficina del Defensor del Ciudadano serán reservadas.

- 4) Una vez esclarecido el asunto se elevará al Alcalde la contestación a la Queja y será remitida al interesado.

En el bien entendido que en dicha contestación se abogará, en lo posible, por la resolución del asunto.

Si como conclusión de las actuaciones desarrolladas en algunos casos aparecieran indicios racionales de criminalidad, el Defensor del Ciudadano lo pondrá en conocimiento de la Alcaldía quien procederá a su comunicación al Ministerio Fiscal.

En la tramitación de las quejas la presentación y trámite de una queja no suspenderá la tramitación del procedimiento a que se refiera, sin perjuicio de su toma en consideración por el órgano encargado de resolver.

El Defensor del Ciudadano no está facultado para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración Municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

Contra las decisiones propuestas por el Defensor del Ciudadano no cabrá interponer recurso alguno.

#### 9. RELACION CON OTROS DEFENSORES DEL CIUDADANO.

Las Quejas que reciba el Alcalde procedentes de los Defensores del Pueblo Estatal y Andaluz, o de otros "Defensores del Ciudadano", las trasladará al Defensor del Ciudadano de Ayamonte para que indague el asunto y proponga la resolución o subsanación, en su caso, y la contestación al mismo.





ILTMO. AYUNTAMIENTO  
DE  
AYAMONTE  
(HUELVA)

10.-SUGERENCIAS.

En el caso de las Sugerencias se procederá también a una indagación al respecto y elevación de Recomendación correspondiente, si es oportuna, al Alcalde.

En todo caso se le elevará siempre un Informe al respecto.

11.-INFORME GENERAL Y DACIÓN CUENTA.

El Defensor del Ciudadano dará cuenta anualmente al Pleno del Ayuntamiento de la gestión realizada en un informe que presentará en sesión extraordinaria convocada al efecto dentro del Orden del Día del Pleno extraordinario sobre Estado del Municipio.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, el Defensor del Ciudadano podrá presentar, en cualquier momento, a iniciativa propia un informe extraordinario ante el Pleno.

En su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias o recomendaciones admitidas por el Ayuntamiento de Ayamonte. Todo ello enfocado también a poner de manifiesto las carencias y fallos de esta Administración y las soluciones mejores, con vistas a obtener la excelencia en la prestación de servicios y atención al ciudadano.

También podrá elevar informes correspondientes a periodos menores, especialmente con ocasión de su cese.

12.-PERSONAL Y DOTACIÓN ECONÓMICA.

El Defensor del Ciudadano dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de sus fines; en proporción a sus tareas y al incremento de las mismas.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Defensor del Ciudadano se consignará con una partida dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Ayamonte.

En Ayamonte a 22 de noviembre 2011

EL SECRETARIO,

Fdo. Isidoro Pérez Ruiz

