



Dpto: S^a General
Expd.: 15148/2022

ANUNCIO EN EL PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO DE LINARES DE CONSULTA PÚBLICA

Trámite de consulta pública del Reglamento regulador de la institución de la Defensoría de la Ciudadanía en Linares que tiene por objeto promover la tutela efectiva de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con el Excmo. Ayuntamiento de Linares.

“PREÁMBULO

La Administración Local, y especialmente este Ayuntamiento, es la Administración Pública más cercana al ciudadano/a, ya sea porque sus actuaciones le afectan directamente o porque su acceso a la misma es efectivamente inmediato. En los últimos tiempos los Ayuntamientos han facilitado ese acercamiento con la modernización de sus oficinas, teléfonos de información, sistemas de atención rápida, ventanillas únicas, etc.

No obstante al avance experimentado, la normativa que regula a las Administraciones Locales, sigue siendo en ocasiones compleja, lo que origina que el ciudadano pueda sentirse a veces indefenso ante una actuación municipal, correcta o no, o la ausencia de dicha actuación.

El Defensor del ciudadano es la institución que, dentro del ámbito local, tiene como objetivo encauzar el diálogo entre los ciudadanos y la Administración Municipal, atendiendo a las peticiones, reclamaciones y quejas de los ciudadanos/as y organizaciones sociales del Municipio, 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 estos ante la misma.

El Defensor del Ciudadano cumplirá sus funciones con autonomía, independencia y objetividad, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio o los que se originen a petición del ciudadano, para lo cual, el Ayuntamiento deberá poner a su disposición los medios necesarios para darse a conocer e informar de sus competencias. El Defensor del Ciudadano prestará atención a todos los sectores de la sociedad. El presente estatuto regula la actuación del Defensor del Ciudadano y garantiza la independencia de su trabajo.

Es por ello que este Ayuntamiento atendiendo al principio de autonomía local y las competencias que le corresponden conforme al artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, considera necesaria la regulación del modelo de Reglamento Orgánico Regulador de la Organización y Funcionamiento del Defensor del Ciudadano.

Todo ello viene a justificar la adecuación de la norma a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cumpliendo con ello la obligación de las Administraciones Públicas de actuar de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

TÍTULO I. REGLAMENTO

Artículo 1.- *La Defensoría se configura como una institución cuyo fin será promover la tutela efectiva de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de Linares, atendiendo las peticiones, reclamaciones y quejas de las/los ciudadanas/os 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.- *La Defensoría cumplirá sus funciones con autonomía, independencia y objetividad, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio y las quejas que le formule la ciudadanía.*

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

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





Artículo 4.- Al servicio de la Defensoría se crea su Oficina, donde se dirigirán las quejas sugerencias, iniciativas y propuestas del artículo 11 del presente Reglamento, así como para la realización de los trámites necesarios para el funcionamiento de la misma.

Deberá contar con el personal necesario para ejercer sus funciones, debiendo contar al menos con personal técnico habilitado para extender informes y rubricarlos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de la Oficina del Defensor del Ciudadano se considerará en una aplicación presupuestaria dentro de los presupuestos del Ayuntamiento.

Artículo 5.- Las funciones de consultoría y apoyo estarán a cargo del servicio de Secretaría General y de los/as responsables de los distintos departamentos administrativos. Como elemento de enlace a plantear asuntos de índole administrativa y del normal funcionamiento, se considerará a la Concejalía de Participación Ciudadana.

CAPÍTULO 1º. ELECCIÓN, CAPACIDAD, INCOMPATIBILIDADES Y CESE

Artículo 6.1.- La Defensoría será designada por el Pleno del Ayuntamiento, a propuesta de la Concejalía de Participación Ciudadana realizada tras su debate en el Consejo de Participación Ciudadana, con el voto favorable de los 2/3 del número legal de miembros de la Corporación.

Artículo 6.2.- La designación será por un periodo de 5 años, pudiéndose ser reelegida/o por una sola vez por igual periodo de tiempo.

Artículo 7.1.- La Defensoría deberá ser mayor de edad, con pleno disfrute de sus derechos civiles y políticos.

El cargo tendrá carácter honorífico, sin que ello suponga limitación alguna de las incompatibilidades reconocidas en este Reglamento.

Artículo 7.2.- La condición de la Defensoría es incompatible con:

- El ejercicio de cualquier mandato representativo.
- La pertenencia a partidos políticos, sindicatos o asociaciones empresariales y el ejercicio en los mismos de funciones directivas.
- La condición de miembro del Consejo de Garantías Estatutarias o del Tribunal Constitucional.
- El ejercicio de cualquier cargo político o cualquier función administrativa en organismos de ámbito internacional, europeo, estatal, autonómico o local.
- El ejercicio de las carreras judicial, fiscal o militar.

Artículo 7.3.- El Defensor del Ciudadano electo que esté afectado por una causa de incompatibilidad debe resolver la incompatibilidad antes de tomar posesión del cargo. A tal fin, debe cesar en el cargo o actividad incompatible, o pasar en el mismo a la situación de excedencia, dentro de los diez días siguientes a la elección; en caso contrario, se entiende que desiste del nombramiento.

Si un Defensor del Ciudadano queda afectado durante el mandato por una causa de incompatibilidad, debe cesar en el cargo o actividad incompatible, o pasar en el mismo a la situación de excedencia, en el plazo de diez días a contar desde que haya sobrevenido la incompatibilidad; en caso contrario, se entiende que renuncia al cargo.

Artículo 7.4.- El Defensor del Ciudadano puede ser suspendido en el ejercicio del cargo por una de las siguientes causas:

- Una enfermedad grave que le incapacite temporalmente para el ejercicio de sus funciones.
- Una resolución judicial que le imponga prisión provisional, libertad bajo fianza o procesamiento por delitos cometidos en el ejercicio de sus funciones o por cualquier otro delito doloso.
- La instrucción de un procedimiento judicial de incapacitación o de inhabilitación para el ejercicio de los derechos políticos.

CAPÍTULO 2º. CESE

Artículo 8.- La Defensoría cesará en su cargo por alguna de las siguientes causas:

- Por renuncia.
- Por expiración del plazo designado, sin perjuicio de su reelección por una sola vez.
- Por fallecimiento o incapacidad 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 y mediante acuerdo adoptado con el quorum establecido en el art.6.1, por negligencia notoria en el cumplimiento de sus funciones.

CAPÍTULO 3º. FUNCIONES DE LA DEFENSORIA

Artículo 9.- La Defensoría podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Artículo 10.- Serán sus funciones:

- Atender, a requerimiento de la ciudadanía, las quejas que se le formulen en la forma que se determine 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 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 este.
- 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.

CAPÍTULO 4º. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Artículo 11.- Podrán dirigirse a la Defensoría 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, la Defensoría 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 considerada.

La solicitud de quejas y sugerencias, así como atención previa se presentará en el Registro General del Ayuntamiento, por escrito, o por sede electrónica. En ambos casos, deberán identificarse con nombre y apellidos o nombre de la entidad, domicilio y firma, e indicar los motivos de su petición.

Artículo 13.- La Defensoría 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 en que realizó su petición, motivando su 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) Se aprecie mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración.
- c) No se identifique quien la formula.
- d) Estén desprovistas de fundamentación o no se aporten los datos los datos que se soliciten.
- e) Se limiten a cuestionar decisiones políticas, acordadas por los órganos municipales legítimamente constituidos.
- f) No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo serán remitidas a éste.





- g) Versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los Juzgados y Tribunales de Justicia, así como sobre cuestiones que hayan sido objeto de recurso administrativo. Si la intervención de los juzgados, tribunales o el pertinente recurso administrativo se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor del Ciudadano, éste suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar.

Artículo 16.- Tramitación de las quejas:

1. Las quejas y/o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios municipales se presentarán por escrito en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en el horario establecido o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
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 según el medio que se utilice.
3. Una vez presentada, se trasladará a la Oficina de la Defensoría que acusará recibo de su presentación y la trasladará a la Concejala Delegada de la materia, así como a la Jefatura del Servicio correspondiente, para que por esta última emita informe en el plazo de 10 días. 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. La Defensoría realizará de oficio cuantas comprobaciones y diligencias de información considere pertinentes, incluida la audiencia a los reclamantes.
5. La Defensoría suspenderá el procedimiento resolutivo de las quejas cuando el objeto de las mismas se encuentre pendiente de resolución judicial, así como en los casos en que la/el interesada/o que inició la queja interpone demanda o recurso ante los Tribunales.
6. Concluida la instrucción, la Defensoría emitirá una resolución, que podrá incluir propuestas de actuación, recomendaciones, advertencias o recordatorios dirigidos a los órganos de gobierno municipales, en orden a la mejora del funcionamiento de los servicios que presta la Administración Municipal o al cumplimiento de la legalidad. Igualmente remitirá esta resolución a las/os interesadas/os.
7. En el plazo de UN MES, la Alcaldía o Concejala Delegada correspondiente deberá contestar sobre el cumplimiento de las propuestas, recomendaciones o recordatorios incluidos en la resolución emitida.
8. La Defensoría deberá informar del resultado de las investigaciones, incluso en el caso del archivo de las mismas, a las/os peticionarias/os, a las personas al servicio de la administración municipal y a la autoridad del servicio afectado por el expediente.
9. Por parte de la Defensoría se llevará a cabo un seguimiento de todas las quejas y/o sugerencias formuladas para asegurar que se ponen en práctica los acuerdos en su resolución.

Artículo 17.- La Defensoría realizará de oficio cuantas comprobaciones y diligencias de información considere oportunas, incluida la audiencia interesada, 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.**

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. A tal fin, las/os empleadas/os públicos municipales, deberán colaborar con la Defensoría en la investigación de las quejas, y no podrán negarse a aportar la información que les sea requerida.

Si como conclusión de las actuaciones desarrolladas en algunos casos aparecieran indicios racionales de delito ó falta, el Defensor del Ciudadano lo pondrá en conocimiento de la administración competente.

Artículo 18.- Las decisiones y resoluciones de la Defensoría no serán objeto de recurso de ningún tipo.

Artículo 19.- La Defensoría no podrá anular ninguna clase de acto o resolución, pero podrá sugerir al órgano competente la modificación de la misma. Igualmente, podrá formular advertencias 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 las/os administradas/os, 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 3 MESES, no se produce una medida adecuada en tal sentido, por la autoridad o funcionario competente, o no informan a la Defensoría de las razones que estimen para no adoptarlas, la Defensoría podrá poner en conocimiento de la concejalía oportuna o de la Alcaldía 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/os que hayan adoptado tal actitud, entre los asuntos en que, considerando la Defensoría que era posible una solución positiva, esta no se ha conseguido.

CAPÍTULO 5º. COMISIÓN ASESORA DE LA DEFENSORÍA.

Artículo 22.- Se crea la Comisión asesora de la Defensoría, como órgano consultivo de esta y 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 la Defensoría.

La Composición será la siguiente:

- La Defensoría, como órgano unipersonal.
- El secretario general del Ayuntamiento, que podrá delegar en el funcionario de mayor nivel de la Asesoría Jurídica.
- Responsable de la oficina de atención ciudadana.
- Un representante de cada Grupo Político
- Un/a representante vecinal
- Actuará como secretario, una/un funcionaria/o adscrito a la Oficina de la Defensoría.

Igualmente, podrán ser citados a las reuniones de la comisión las concejalías y jefaturas de servicio que se estimen oportunas por las cuestiones a tratar.

Artículo 23.- Funcionamiento de la Comisión Asesora:

1. La Comisión asesora 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 48 horas.
3. Para constituirse la Comisión será necesaria al menos la asistencia de tres miembros, debiendo asistir en todo caso, el/la presidente/a y el/la secretario/a, o las personas que puedan sustituirlos.
4. De cada sesión se levantará acta, en la que se reflejarán las sugerencias, quejas o reclamaciones conocidas en esta, y las propuestas de actuación que se acuerden para las mismas.
5. Los dictámenes o propuestas de actuación acordados no serán vinculantes, en concordancia con lo establecido en el art.2.

CAPÍTULO 6º. MEMORIA ANUAL

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

- 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.- La Defensoría podrá presentar informes extraordinarios cuando así lo exija la urgencia o importancia del asunto, o a petición de los 2/3 de la Corporación Municipal.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ÚNICA.- Hasta tanto se cree el Consejo de Participación Ciudadana, el nombramiento de la Defensoría, descrito en el art. 6.1 se hará a propuesta de la Comisión Informativa de Participación Ciudadana.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, por remisión de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la misma.”





De conformidad con lo previsto en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con el objetivo de mejorar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas, con carácter previo a la elaboración del proyecto de Reglamento regulador de la Institución de la Defensoría de la Ciudadanía de Linares, se recaba la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Los ciudadanos, organizaciones y asociaciones que así lo consideren pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados en el siguiente cuestionario durante el plazo de veinte días a contar desde el día siguiente al de publicación del presente anuncio en la web municipal, mediante su presentación en cualquiera de los lugares indicados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa	Un mayor control de la ciudadanía sobre la administración pública
Necesidad y Oportunidad de su aprobación	Aparición de nuevos sistema de gobierno abiertos
Objetivos de la norma	Fomentar la eficacia y el buen funcionamiento administrativo
Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias	Resulta preciso aprobar un Reglamento de la Defensoría de la Ciudadanía porque actualmente este municipio carece de toda clase de regulación en esa materia

En Linares, en fecha al margen
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

