

Pleno ordinario Febrero de 2016

Don Pedro Tabora Martín, como Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos- Partido de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Dos Hermanas, presenta para su aprobación la siguiente **MOCIÓN** sobre:

Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de Dos Hermanas y creación de la figura del Defensor del Ciudadano.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Al amparo de la Ley 57/2003 de 16 de Diciembre de grandes poblaciones:

Artículo 132. Defensa de los derechos de los vecinos.

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

2. La Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

3. La citada Comisión 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. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

4. Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

El 12 de Diciembre de 2014 mediante escrito, la agrupación de Ciudadanos Partido de la Ciudadanía de Dos Hermanas presentó al Registro General de este Ayuntamiento un modelo de **Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**, para que sirviera de base en la elaboración del definitivo, que se crearía con el consenso de todos los grupos municipales, sin haber recibido hasta la fecha contestación alguna.

Dos Hermanas es una Gran Ciudad, y como tal, no debe anclarse en el pasado, debe de llevar todas las iniciativas en lo que a modernización, adelantos y transparencia en su funcionamiento se refiere. Iniciativas necesarias e incluso indispensables, teniendo en cuenta que nuestra ciudad se encuentra entre las diez más importantes de Andalucía incluidas las capitales de provincia.

Es por ello, por lo que la puesta en marcha de todas las iniciativas de atención a los derechos de los ciudadanos, no deberían sufrir demora alguna ni dilatarse en el tiempo.

El Gobierno municipal actual, como los anteriores con su Alcalde a la cabeza, se ha enorgullecido e incluso ha presumido siempre de su buena labor al frente del consistorio durante los últimos 34 años, y así lo manifiestan públicamente por activa y pasiva, incluso también ante la prensa. Sacar adelante éste proyecto, así como todo lo que hasta la fecha se encuentra pendiente de iniciar o resolver, sería el broche de oro a ésta labor.

Existen obligaciones legales empujadas por las condiciones actuales del municipio, y sugerencias vecinales importantes que se encuentran en esos **“Cajones olvidados”** pendientes de resolución. Sería importante que se pusieran en práctica en esta legislatura no vaya a ser que las próximas elecciones no las puedan ganar, o no obtengan la mayoría necesaria para

llevarlas a buen fin. Hay que tener en cuenta que los ciudadanos están al tanto de sus derechos y exigen más de sus gobernantes y los votos cada vez se reparten más. Sirva como prueba evidente, que en la anterior legislatura en este Ayuntamiento había solo dos partidos en la oposición y en ésta, hoy, somos cuatro, con esa forma de pensar y ralentizar los proyectos, jamás llegarán a realizarse.

Los vecinos merecen soluciones con carácter de inmediatez en los problemas en los que se les pueda dar, precisan que se piense en ellos más que en el futuro del equipo de gobierno, no van a conformarse con parches, ni se les puede entretener con el consabido "Vuelva usted mañana".

Ciudadanos quiere ir más allá de la puesta en marcha de ese reglamento, quiere que el borrador que en su día presentamos, sirva como base del reglamento definitivo, y que, a la vez, se cree la **OFICINA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y DEFENSA DE LA CIUDADANIA**

¿y quien mejor para encabezarla que el **DEFENSOR DEL CIUDADANO?**. Esta figura ya existe en otros municipios de España, incluso en alguno que siendo capital de provincia más pequeña y teniendo casi la tercera parte menos habitantes que Dos Hermanas, como es **Segovia**. En esta ciudad el Defensor del Ciudadano y sus Estatutos fueron aprobados en Pleno Municipal de 6 de Octubre de 2003, cinco meses después de llegar al gobierno municipal el PSOE con el apoyo IU, siendo esta coalición la que creó la figura, que ahora nosotros proponemos para nuestra Ciudad.

¿QUE ES LA OFICINA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y DEFENSA DE LA CIUDADANIA?

Es un servicio municipal con funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos. Se crea con la finalidad de prestar un servicio integral de atención, escucha, orientación, mediación y defensa a los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con el Ayuntamiento y todas las entidades municipales. Su misión es ayudar a las personas a resolver problemas o conflictos que hayan surgido en sus relaciones con el Ayuntamiento. Su intervención es gratuita, sencilla y totalmente reservada. Actúa de manera independiente, con transparencia y objetividad.

FUNCIONES

Servir de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía.

Como comentamos con anterioridad, presta un servicio integral de atención, escucha, información, asesoramiento, mediación, orientación y ayuda a los/as ciudadanos/as en sus relaciones con la administración municipal.

Esto ayudará además, para:

Facilitar una mayor transparencia administrativa.

Simplificar procedimientos y trámites.

Hacer más comprensible la administración al ciudadano.

Atender, resolver y/o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten, derivándolas hacia los servicios municipales correspondientes o en su caso a otras instancias ajenas a la Administración Local.

Realizar un seguimiento permanente de las distintas demandas recibidas, y de su debida atención y/o resolución.

Mejorar el encuentro, entendimiento y la buena vecindad, fomentando las buenas prácticas vecinales y acercando la administración hacia un modelo cada vez más integral de participación.

Recoger las distintas peticiones y necesidades ciudadanas recibidas, y conocer qué cuestiones puedan resultar novedosas y/o necesarias, para su posible consideración o puesta en marcha por parte de las distintas áreas.

Formular y elevar informes y propuestas de todos aquellos aspectos sobre los que se hayan presentado sugerencias, demandas, quejas y/o reclamaciones y que puedan favorecer las buenas relaciones entre el Ayuntamiento y los vecinos/as.

Servir como observatorio específico para el diagnóstico del funcionamiento de la Administración Municipal, evaluando el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios, y sometiendo al equipo de gobierno propuestas para alcanzar la excelencia posible en su funcionamiento.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Atención presencial, personal, telefónica, y/o por correo electrónico o postal.

Atención telemática, a través de las nuevas tecnologías de la información y de la página web del Ayuntamiento
Mediación cualitativa ante los distintos servicios municipales.
Arbitraje o mediación ante otras administraciones o instancias.

SERVICIOS

Las actividades y servicios de la Oficina se desarrollan principalmente a través de la tramitación y tratamiento de QUEJAS y SUGERENCIAS:

1.- QUEJAS: En el cumplimiento de su misión de prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos/as en sus relaciones con la Administración Municipal, la Oficina tramitará según el procedimiento establecido, las quejas que los ciudadanos/as le planteen en las actuaciones que sean de su competencia.

2.- SUGERENCIAS: Los Ciudadanos/as podrán realizar todas aquellas sugerencias o recomendaciones que consideren de interés para la mejora de los distintos servicios municipales y del Ayuntamiento en su conjunto.

La Oficina de Sugerencias, Reclamaciones y Defensa de la Ciudadanía, también ofrece otros servicios complementarios:

Espacio de mediación vecinal.

Comisión de sugerencias y reclamaciones.

Comité para la promoción y defensa de la ciudadanía.

Observatorio de buenas prácticas

¿QUIEN ES, Y PARA QUE SE NECESITAMOS EL DEFENSOR DEL CIUDADANO?

El Defensor del Ciudadano es el la figura encargada de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos mediante la supervisión de la actividad de las administraciones municipales, siendo la persona que dirigirá la **OFICINA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y DEFENSA DE LA CIUDADANO.**

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

El Defensor del Ciudadano será elegido por el Pleno Municipal, a propuesta de los distintos grupos municipales que lo someterán a votación.

Al puesto de Defensor de Ciudadano puede optar cualquier ciudadano español, vecino de Dos Hermanas, mayor de edad, que disfrute de los derechos civiles y políticos.

MOCIÓN

- 1.- Que este Ayuntamiento ponga en marcha la Ley 57/2003 de 16 de Diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local como es preceptivo y exigido y a la que se acogió voluntariamente en el año 2013.
- 2.- Que dentro de estas medidas se encuentra la creación del **Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de Dos Hermanas**, que desde el 2013 debería de estar creado.
- 3.- Que para llevar a cabo y con transparencia este reglamento se cree la figura del **Defensor del Ciudadano y la Oficina de Sugerencias, Reclamaciones y Defensa de la Ciudadanía**.

Pedro Taborda Martin

Concejal Portavoz Grupo Municipal

C's de Dos Hermanas

