

## ¿CUÁL ES SU MISIÓN?

El DC puede iniciar a petición de una persona interesada o de oficio, cualquier actuación dirigida a esclarecer los actos y las decisiones adoptados por el Ayuntamiento:

**Errores** o arbitrariedades en la aplicación de las normas legales.

**Retrasos** indebidos en la actuación administrativa.

**Negativa** a facilitar la información a la que la ciudadanía tiene derecho.

**Incumplimiento**, o no ejecución de las resoluciones adoptadas por el Ayuntamiento.

**Atención** inadecuada.

Entre otras, también serán misiones del DC:

**Informar** y efectuar sugerencias o recomendaciones para la resolución de problemas o mejora de la gestión.

**Proponer** fórmulas de conciliación que faciliten la rápida resolución de los posibles conflictos.

**Atender** las quejas y sugerencias sobre los medios de comunicación municipales (Radio y TV).

**Y en general**, intervenir ante aquellas actuaciones que impidan o deterioren el legítimo ejercicio de los derechos ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento.

El DC podrá dirigirse al Defensor del Pueblo Andaluz y al Defensor del Pueblo Español, para colaborar en aquellas actuaciones que excedan de su ámbito territorial.

## ¿QUIÉN PUEDE DIRIGIRSE AL DC?

Todas las personas o asociaciones o colectivos que quieran plantear quejas y peticiones de actuación ayudándoles a resolver los problemas que puedan surgir en el ejercicio de sus derechos, en sus relaciones con la Administración Municipal.

## ¿QUÉ ASUNTOS NO PUEDE ATENDER EL DC?

El DC no puede entrar a investigar :

**Peticiones** que todavía NO hayan sido planteadas ante el propio Ayuntamiento.

**Problemas** sobre los que ya se hayan pronunciado los tribunales o estén pendientes de resolución.

**Asuntos** que se encuentren en trámite ante el Defensor del Pueblo Andaluz o el Defensor del Pueblo Español.

**Conflictos** entre particulares: vecindad, laborales, mercantiles...

**Quejas** anónimas o en las que se advierta mala fe.

**Asuntos** que traten sobre cuestiones cuya tramitación pudiera ocasionar un perjuicio a terceros.

## ¿CÓMO SE PRESENTA UNA QUEJA?

Personalmente por escrito, por fax, por teléfono, por correo electrónico,... Posteriormente será requisito indispensable formalizar un escrito en el que figuren:

**El nombre** completo, dirección, y teléfono y la firma de interesado.

**Los hechos** y circunstancias que originan la queja.

**La petición** concreta que se solicita al DC.

**La documentación** complementaria que se estime conveniente.

Todas las actuaciones relativas a la tramitación de quejas serán gratuitas.

## ¿CÓMO SE TRAMITA UNA QUEJA?

**La admisión a trámite** significa que después de estudiar el escrito y los documentos aportados, se decide investigar el caso ante el Ayuntamiento para aclarar las causas del problema y sus posibles soluciones.

La persona afectada será informada permanentemente sobre el desarrollo de su caso, pudiendo dirigirse a la Oficina del DC en cualquier momento de la tramitación.

En la investigación de las quejas, todas las gestiones se llevarán a cabo con total reserva y confidencialidad.

El procedimiento finaliza comunicando por escrito a la persona que presentó la queja, el resultado que se haya obtenido, la solución que se haya alcanzado y/o , las recomendaciones que el DC haya trasladado al Ayuntamiento.

Conviene recordar que el DC no actúa como un juez, ni puede suspender los actos administrativos que son objeto de queja, ni se paralizan los plazos concedidos para presentar recursos o reclamaciones.

**La no admisión a trámite** de una queja. Si tras el estudio de la queja, no se aprecia irregularidad, y en consecuencia no se investigara sobre los hechos denunciados. El DC indicará informará sobre otras vías que se podrían iniciar para intentar la solución de su problema. No podrán ser admitidas las quejas que no estén relacionadas con el Ayuntamiento, que podrán derivarse a otras instituciones.

La ODC tiene un Convenio de Colaboración con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.



# ¿QUIÉN ES EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA?

El Defensor de la Ciudadanía (DC) es la institución que tiene como objetivos:

**Encauzar el diálogo** entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, atendiendo a sus peticiones, reclamaciones y quejas y a las de las organizaciones sociales de Jerez.

**Proponer sugerencias** y recomendaciones para corregir las posibles deficiencias que se puedan dar en la gestión y funcionamiento de la administración municipal.

El DC es políticamente independiente, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y desempeña sus funciones con absoluta autonomía. En todos los casos, las autoridades y personal al servicio del Ayuntamiento estarán obligados a responder al DC por escrito en plazos no superiores a un mes.



## ¿DÓNDE PUEDEN PRESENTARSE LAS QUEJAS?

El horario de apertura al público de la Oficina del DC será de 10,00 a 14,00 de lunes a viernes y de 17,00 a 19,30 los lunes. Para presentar quejas y consultas pueden utilizarse cualquiera de los siguientes medios:

**Entrevista personal** en la sede de la Oficina del DC: Palacio de Villapanés, 2ª Planta. Ramón de Cala s/n. 11402 - Jerez.

**Entrevista telefónica** a través del número de teléfono: 956 149 950

**Consultas escritas**, a través de correo ordinario enviado a la Oficina del DC o a través del FAX: 956 149 042

**Correo Electrónico**  
[defensorciudadania@aytojerez.es](mailto:defensorciudadania@aytojerez.es)



# DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA JEREZ

