

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 1. DISPOSICIONES GENERALES

Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

#### **484 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.**

#### **Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia**

##### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Naturaleza jurídica

Artículo 3. Estatuto personal

Artículo 4. Independencia

##### TÍTULO II. RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

###### CAPÍTULO I. RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN

Sección primera.- De la Oficina del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

Artículo 5. Estructura orgánica

Sección segunda: Del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

Artículo 6. Elección, nombramiento y cese

Artículo 7. Funciones

Sección tercera.- De los Adjuntos del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

Artículo 8. Elección, nombramiento y cese

Artículo 9. Funciones

Sección cuarta.- De la Secretaria General

Artículo 10. Nombramiento, cese y régimen de suplencias

Artículo 11. Funciones

Sección quinta.- De la Asesoría

Artículo 12. Nombramiento, cese y régimen de suplencias

Artículo 13. Funciones

Sección sexta.- De la Junta de Coordinación y Régimen Interior

Artículo 14. Naturaleza y composición

Artículo 15. Régimen de funcionamiento

Artículo 16. Atribuciones

###### CAPÍTULO II. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

Sección primera.- Aspectos generales

Artículo 17. Fases de tramitación

Artículo 18. Deber de reserva y confidencialidad

Sección segunda.- Fase de admisión

Artículo 19. Incoación del expediente

Artículo 20. Requisitos de los escritos de quejas

Sección tercera.- Fase de instrucción

Artículo 21. Principios informadores

Artículo 22. Recepción de la queja

Artículo 23. Valoración preliminar

Artículo 24. Admisión o rechazo de la queja

Artículo 25. Obtención de información

Artículo 26. Propuesta de resolución

Sección cuarta.- Resolución de quejas

Artículo 27. Contenido de las resoluciones

Artículo 28. Informaciones y fórmulas de conciliación

Artículo 29. Recursos

Sección quinta.- De las investigaciones de oficio e informes

Artículo 30. Investigaciones de oficio

Artículo 31. Informes

TÍTULO III. MEDIOS PERSONALES

Artículo 32. Composición

Artículo 33. Relación y provisión de puestos de trabajo

Artículo 34. Régimen jurídico

Artículo 35. Acreditación

Artículo 36. Régimen disciplinario

TÍTULO IV. RÉGIMEN PRESUPUESTARIO

Artículo 37. Proyecto de presupuesto

Artículo 38. Autorización de gastos y transferencias de créditos

Artículo 39. Liquidación del presupuesto

Artículo 40. Control Interno

Artículo 41. Compensación de gastos a particulares

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera

Segunda

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1. Objeto**

El presente reglamento tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, en cumplimiento de las funciones asignadas por su ley reguladora, al amparo de lo establecido en la Constitución y el Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia.

#### **Artículo 2. Naturaleza jurídica**

1. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia es el Alto Comisionado de la Asamblea Regional designado por esta para la protección y defensa de

los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia.

Para cumplir con esta finalidad podrá supervisar la actuación de la Administración, sus entes, organismos, empresas públicas y autoridades y personal que de ella dependan. Al mismo tiempo podrá supervisar los servicios públicos, esenciales, universales o de interés general gestionados por personas físicas o jurídicas.

2. Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia podrá ser auxiliado por un máximo de dos Adjuntos, pudiendo asimismo dotarse de los medios materiales y personales para el adecuado cumplimiento de las funciones encomendadas, de acuerdo con la consignación presupuestaria designada al efecto.

### **Artículo 3. Estatuto personal**

1. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia gozará de inviolabilidad. No podrá ser detenido, expedientado, perseguido o juzgado en razón de las opiniones que formule o de los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo, ni aún después de cesar en el mismo. En los demás casos, y mientras permanezca en el ejercicio de sus funciones, no podrá ser detenido ni retenido sino en caso de fragante delito, correspondiendo la decisión sobre su inculpación, prisión, procesamiento y juicio exclusivamente al Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia.

2. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, durante el ejercicio de su cargo, gozará del régimen jurídico de prerrogativas y garantías otorgado a los miembros de la Asamblea Regional de Murcia, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas.

3. La Asamblea Regional expedirá, para el ejercicio de sus funciones, un documento oficial acreditativo de su personalidad y de su cargo.

4.- Las reglas establecidas en los apartados anteriores serán también de aplicación a los Adjuntos del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en el cumplimiento de sus funciones.

### **Artículo 4. Independencia**

1. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia no estará sometido a mandato imperativo alguno, no pudiendo recibir instrucciones de ninguna autoridad, desempeñando sus funciones con autonomía, independencia, y según su criterio.

2. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia responderá de sus actuaciones en el ejercicio de su cargo ante la Asamblea Regional.

## TÍTULO II

### RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

#### **Capítulo i. Régimen de organización**

##### *Sección primera.- De la Oficina del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia*

#### **Artículo 5. Estructura orgánica**

1. Para el cumplimiento de sus fines, el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, se estructura en los siguientes órganos:

- a) Defensor del Pueblo de la Región de Murcia
- b) Adjuntos al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

- c) Secretaría General
- d) Junta de Coordinación y Régimen Interior

2. Asimismo, el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia podrá establecer cualquier otro órgano de asistencia que considere necesario para el ejercicio de sus funciones.

*Sección segunda.- Del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia*

#### **Artículo 6. Elección, nombramiento y cese**

1. La elección y nombramiento del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia se realizará de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia y en el Reglamento de 13 de junio de 2002 de la Asamblea Regional de la Región de Murcia. Si ostentara la condición de funcionario, pasará a la situación de servicios especiales según el cuerpo o escala de procedencia.

El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia tendrá el tratamiento protocolario de Excelentísimo, y en cuanto al orden de prelación se estará conforme a lo establecido en la normativa regional aplicable en esta materia, o en su defecto, por analogía, el establecido en la normativa estatal.

2. El cese se producirá por las causas previstas en el artículo 7 de la ley 6/2008, de 20 de noviembre, si bien cuando éste se produzca por la causa recogida en la letra b) del apartado primero del citado artículo, continuará en el ejercicio de las funciones hasta la nueva elección, limitándose al despacho ordinario de los asuntos.

En los demás casos, producida la vacante, desempeñará las funciones del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, el Adjunto al Defensor del Pueblo, por orden de prelación si lo hubiera, limitándose al despacho ordinario de los asuntos.

3.- La elección, nombramiento y cese será publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en el Boletín Oficial de la Asamblea Regional.

#### **Artículo 7. Funciones**

Además de las competencias básicas establecidas en la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, corresponde al Defensor del Pueblo:

- a) Representar a la Institución.
- b) Proponer a la Asamblea Regional el nombramiento, cese y orden de prelación de los Adjuntos a la Asamblea Regional.
- c) Nombrar al titular de la Secretaría General y disponer su cese.
- d) Mantener relación directa con la Asamblea Regional a través de su Presidente.
- e) Mantener relación directa con el Presidente y demás miembros del Gobierno Regional, con el Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Murcia, así como con los presidentes o directores de las restantes administraciones y organismos incluidos en el artículo 13 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.
- f) Dirigir y supervisar el funcionamiento interno de la Institución, aprobando las instrucciones para la mejor ordenación del servicio.
- g) Convocar y fijar el orden del día de las reuniones de la Junta de Coordinación y Régimen Interior y dirigir sus deliberaciones.

h) Decidir sobre las actuaciones de oficio, la admisión o inadmisión a trámite de las quejas y sobre la resolución última de las investigaciones.

i) Dirigir la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio.

j) Decidir sobre los informes monográficos y especiales a realizar.

k) Presentar ante la Asamblea Regional los informes anuales y, en su caso, los monográficos y especiales que prevé la ley.

l) Respecto al personal:

1. Ejercer la superior autoridad sobre el personal de la Institución.

2. Aprobar la relación de puestos de trabajo en el marco de las disponibilidades presupuestarias, seleccionar y nombrar al personal al servicio del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia conforme al régimen jurídico establecido para el personal de la Asamblea Regional.

3. Ejercer la potestad disciplinaria en los términos establecidos en la Legislación de la Función Pública de la Región de Murcia.

m) Ostentar la condición de órgano de contratación, ejerciendo las facultades correspondientes.

n) Aprobar el proyecto de presupuesto de la Institución y acordar su remisión al Presidente de la Asamblea Regional, para su aprobación definitiva por la Mesa, e incorporación a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

o) Autorizar y disponer los gastos, así como ordenar los pagos.

p) Suscribir acuerdos o convenios de colaboración con organismos públicos o privados.

q) Otorgar becas y ayudas para la realización de actividades que estime de interés.

r) Divulgar su actividad, funciones e informes, así como cuanto redunde en un mejor conocimiento de su quehacer.

s) Cualesquiera otras que no vengan expresamente atribuidas a otro órgano.

*Sección tercera.- De los Adjuntos del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.*

### **Artículo 8. Elección, nombramiento y cese**

1. Los Adjuntos será nombrados y cesados por la Asamblea Regional a propuesta del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, en los términos del artículo 43 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

Si ostentara la condición de funcionario, pasará a la situación de servicios especiales según el cuerpo o escala de procedencia.

2. La toma de posesión de los Adjuntos tendrá lugar ante el Presidente de la Asamblea Regional y el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, prestando juramento o promesa de cumplimiento de la Constitución, del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia y del resto del ordenamiento jurídico, así como del fiel desempeño de sus funciones. Los Adjuntos recibirán el tratamiento de Ilustrísimo.

3. El cese de los Adjuntos se producirá automáticamente con la toma de posesión del nuevo Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, así como por las mismas causas previstas para éste en el artículo 7 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

El cese con motivo de la toma de posesión de un nuevo Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, no impedirá que pueda ser nuevamente nombrado.

4. La elección, nombramiento y cese será publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en el Boletín Oficial de la Asamblea Regional.

#### **Artículo 9. Funciones**

1. Corresponde al Adjunto del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia:

a) Sustituir al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en caso de vacante, ausencia o enfermedad. En el caso de que haya dos Adjuntos, la suplencia se realizará conforme a su orden de prelación.

b) Colaborar con el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en las relaciones con la Asamblea Regional.

c) Colaborar con el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en las relaciones con las administraciones estatales, autonómicas, locales o supranacionales.

d) Colaborar con el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio, proponiendo al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia cuantas actuaciones estime pertinentes.

e) Colaborar con el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en la preparación y elaboración del informe anual o los informes especiales o monográficos que deban elevarse a la Asamblea Regional.

f) Cualesquiera otras funciones que les atribuyan la normativa vigente.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 46 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, compete a los Adjuntos aquellas funciones que expresamente les delegue o encomiende el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, si bien este último podrá avocar o recabar para sí dichas funciones o su conocimiento cuando estime oportuno.

#### *Sección cuarta.- De la Secretaría General*

#### **Artículo 10. Nombramiento, cese y régimen de suplencias**

1. El Secretario General, con nivel orgánico de Secretario General de la Administración de la Comunidad Autónoma, será nombrado y cesado libremente por el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, en los términos del artículo 50 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, dando cuenta a la Asamblea Regional.

El cese con motivo de la toma de posesión de un nuevo Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, no impedirá que pueda ser nuevamente nombrado.

2. En caso de vacante, ausencia o enfermedad del titular de la Secretaría General, será sustituido interinamente por el personal al servicio del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia que este último designe.

### **Artículo 11. Funciones**

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 51 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, corresponde al Secretario General, bajo la superior dirección del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia:

- a) La coordinación y gestión de la Institución.
- b) Desempeñar el gobierno del personal de la Institución, ejerciendo las competencias no atribuidas específicamente al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.
- c) Elaborar los proyectos de planes generales de actuación y los programas de necesidades de la Institución.
- d) La gestión presupuestaria, y elaboración del informe relativo a la liquidación del presupuesto, proponiendo al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia su remisión a la Mesa de la Asamblea Regional, en los términos establecidos legalmente.
- e) La elaboración del informe anual a presentar a la Asamblea Regional, coordinando todos los recursos personales y materiales de la Institución.
- f) El asesoramiento al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en materias de su competencia.
- g) La coordinación y gestión del registro de entrada y salida de documentos, así como de la Oficina de Atención al ciudadano.
- h) Organizar y gestionar la protección de datos y los servicios de informática de la Institución.
- i) Cualesquiera otras funciones que el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia le delegue o encomiende expresamente, si bien este último podrá avocar o recabar para sí dichas funciones o su conocimiento cuando estime oportuno.

#### *Sección quinta.- De la Asesoría*

### **Artículo 12. Nombramiento, cese y régimen de suplencias**

1. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia podrá designar y disponer el cese libremente de los asesores necesarios para el ejercicio de sus funciones, dentro de los límites presupuestarios.

Su cese se producirá automáticamente con la toma de posesión del nuevo Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, si bien podrán ser nuevamente nombrados.

2. Al frente de la Asesoría, existirá un Asesor Jefe que gestionará el funcionamiento de la misma, coordinando sus actuaciones con la Secretaría General, y bajo la dependencia orgánica de la misma.

3. En caso de vacante, ausencia o enfermedad del Asesor Jefe, será sustituido interinamente por el personal al servicio del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia que este último designe.

### **Artículo 13. Funciones**

Corresponde al Asesor Jefe las siguientes funciones:

- a) La coordinación y gestión del área de asesoría.
- b) El impulso y asesoramiento de la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio.

c) Elaborar la propuesta de organización de la Asesoría, así como sus posibles modificaciones, para su consideración por la Junta de Coordinación y Régimen Interior y posterior aprobación por el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

d) Proponer al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, a través de la Junta de Coordinación y Régimen Interior, los criterios uniformes para la resolución de las quejas.

e) Asumir las demás funciones que el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia le delegue o encomiende sin perjuicio de que éste pueda avocar o recabar para sí dichas funciones o su conocimiento cuando estime oportuno.

*Sección sexta.- De la Junta de Coordinación y Régimen Interior*

**Artículo 14. Naturaleza y composición**

1. La Junta de Coordinación y Régimen Interior es el órgano de consulta y asesoramiento de la Institución del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia para el ejercicio de sus funciones y para la organización, administración y régimen interior.

2. La Junta de Coordinación y Régimen Interior estará integrada por el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, que la presidirá, el Adjunto o Adjuntos en su caso, que ejercerán la Vicepresidencia según su orden de prelación, por el Secretario General, que ostentará la condición de Secretario y por el Asesor Jefe.

3. A las sesiones de la Junta de Coordinación y Régimen Interior podrán asistir, a efectos de información y previa convocatoria, cualquier otra persona que se estime oportuno.

**Artículo 15. Régimen de funcionamiento**

1. La Junta de Coordinación y Régimen Interior se reunirá al menos una vez al mes, y además siempre que el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, estime conveniente convocarla.

2. Corresponde al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia su convocatoria y fijación del orden del día, a propuesta de los miembros de la Junta, o a iniciativa propia.

3. Corresponde al Secretario General la elaboración de las actas de la reunión, con reflejo expreso de los acuerdos adoptados.

**Artículo 16. Atribuciones.**

Corresponde a la Junta de Coordinación, bajo la superior dirección del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, las siguientes funciones:

a. Asistir al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en el ejercicio de sus competencias en materia de personal y económico- financiera.

b. Conocer sobre las cuestiones que afecten a la determinación de la plantilla del personal y de la relación de puestos de trabajo.

c. Conocer sobre cuantas cuestiones correspondan a la elaboración de presupuestos su ejecución y liquidación, con carácter previo a su remisión a la Asamblea Regional.

d. Cooperar con el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en la labor de coordinación de la actividad de las distintas áreas y en la mejor ordenación de los servicios.

e. Conocer sobre el informe anual, especiales o monográficos que se deban elevar a la Asamblea Regional.

f. Conocer de las propuestas de obras, servicios y suministros, así como sobre las bases de contratación de los mismos.

g. Conocer sobre la posibilidad de recomendar a los órganos legitimados para ello la interposición del recurso de inconstitucionalidad, el recurso de amparo o el conflicto de competencia.

h. Asistir al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en relación con las quejas o sugerencias presentadas por los ciudadanos.

i. Cualesquiera otras funciones que, en el ámbito de sus competencias, le asigne el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

## **Capítulo II. Régimen de funcionamiento**

### *Sección primera.- Aspectos generales*

#### **Artículo 17. Fases de tramitación**

1. La tramitación de los expedientes se realizará en tres fases: admisión, instrucción y resolución.

2. La fase de admisión comprenderá la valoración preliminar de la queja y el acuerdo por el que el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia decide la admisión o rechazo de su tramitación.

3. La fase de instrucción se llevará a cabo por el Asesor a quien se le asigne el expediente, mediante el estudio del asunto y la práctica de las gestiones e investigaciones necesarias, bajo la dirección del Asesor Jefe.

4. La fase de resolución corresponde al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, que formulará a los organismos, autoridades o personal al servicio de las administraciones afectadas las advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios relativos a sus deberes legales, o bien decidirá su archivo u otorgará información o acordará las fórmulas de conciliación que estime pertinentes.

#### **Artículo 18. Deber de reserva y confidencialidad**

1. Todo el personal al servicio del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, guardará reserva y confidencialidad sobre las investigaciones o comprobaciones derivadas de la tramitación de una queja, de conformidad con el Art. 26 de la Ley 6/2008, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

2. No podrán ser objeto de escucha o interferencia las conversaciones que se produzcan con motivo de la investigación de una queja.

### *Sección segunda: Fase de admisión*

#### **Artículo 19. Incoación del expediente**

1. Corresponde al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, de oficio o a instancia de parte, iniciar las actuaciones necesarias sobre la posible vulneración por los sujetos referidos en el artículo 13 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución Española o en el Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia.

2. La presentación del escrito de queja o no suspenderá los procedimientos administrativos correspondientes.

### **Artículo 20. Requisitos de los escritos de quejas**

1. La presentación de la queja podrá realizarse, en papel común, por cualquiera de los sujetos referidos en el artículo 17 de la ley reguladora, por escrito firmado por el interesado o su representante –siempre que se acredite la representación-, en el que se harán constar de forma clara y razonada los hechos en que se fundamenta la solicitud, acompañando los documentos necesarios para comprender el caso, en particular los que se hayan dirigido a la administración correspondiente –cuando existan-, pudiendo solicitar la confidencialidad.

Asimismo podrán presentarse las quejas por medios electrónicos, informáticos, telemáticos o cualquier otro que permita el estado de la técnica, siempre que quede acreditada la identidad del solicitante. Cuando existan dudas sobre ésta última podrá solicitarse la ratificación personal del reclamante mediante personación en las Oficinas del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

Las quejas expresadas oralmente se transcribirán por el personal adscrito a la Oficina del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, debiendo ser firmadas por el reclamante previa lectura de las mismas.

2. Las quejas y demás documentos dirigidos al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, podrán presentarse en el registro del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, o por cualquier otro medio de los establecidos en el Art. 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Para la presentación de quejas se establece el plazo máximo de prescripción de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de las mismas.

Las actuaciones de oficio no tienen plazo de prescripción, pudiendo iniciarse en cualquier momento, por decisión del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

#### *Sección tercera: Fase de instrucción*

### **Artículo 21. Principios informadores**

La instrucción de quejas, incoadas de oficio o a instancia de los ciudadanos, atenderán a los siguientes principios:

a) Celeridad: Cuando sea posible, la Institución favorecerá la oralidad en la resolución de las quejas, dejando siempre constancia escrita de las gestiones realizadas.

b) Libertad de Forma: se propiciará la subsanación de las faltas detectadas en el expediente, a favor del ciudadano.

c) Acumulación de trámites: se podrán aunar aquellos trámites que por su naturaleza permitan una impulsión simultánea.

d) Confidencialidad: el reclamante o peticionario podrá solicitar la confidencialidad del expediente, manteniéndose en este caso en secreto el nombre de las personas que formulen las quejas, salvo autorización expresa de la parte para una mejor comprensión de la reclamación por la entidad a la que se solicite información.

e) Gratuidad: la presentación de quejas al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia no supondrá coste alguno para los ciudadanos.

### **Artículo 22. Recepción de la queja.**

1. El registro del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia entregará al reclamante personado en las oficinas, certificado justificativo de la presentación o copia con el registro de entrada si el ciudadano la hubiese aportado.

2. Una vez recibida la queja en la Oficina del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, esta le otorgará número de expediente, pudiendo alternativamente expedir acuse de recibo de esta o bien, en atención a los principios de celeridad y acumulación de trámites, someterla a valoración preliminar en los términos del artículo siguiente.

### **Artículo 23. Valoración preliminar.**

1. La valoración preliminar de las quejas se realizará por la Asesoría al Servicio del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, siendo comprensiva de los siguientes extremos:

- a) Breve resumen de la queja o valoración
- b) Análisis del precepto o preceptos constitucionales o estatutarios objeto de vulneración, y su incardinación en las competencias del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.
- c) Determinación de la Administración u organismo afectado.
- d) Comprobación de la legitimación para actuar del reclamante en los términos de los artículos 17 y 18 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.
- e) Propuesta de actuación conforme a los criterios reflejados en las letras anteriores, proponiendo la admisión o rechazo de la queja.

2. Corresponde al Asesor Jefe elevar la propuesta de valoración preliminar al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

### **Artículo 24. Admisión o rechazo de la queja.**

1. Compete al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia decidir sobre la admisión o inadmisión a trámite de las quejas planteadas, así como circunscribir la admisión a la actuación de conciliación o mediación, o de información o auxilio del reclamante en los términos de artículo 27.2 del presente reglamento.

El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia no entrará a examinar las quejas en las que esté pendiente o dictada resolución judicial sobre el objeto de que se trate, y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada recurso ante los órganos jurisdiccionales. Ello no impedirá la investigación de los problemas generales expuestos por las quejas presentadas.

2. Se podrá solicitar la subsanación de la queja, cuando del estudio de las mismas no sea posible determinar si existe algún derecho o libertad vulnerada, que administración u organismo ha intervenido, la legitimación del reclamante o su representante para actuar o cualquier extremo que se considere oportuno. A tales efectos se concederá al reclamante un plazo de diez días hábiles, prorrogables por cinco días hábiles más; contados desde la recepción de la notificación.

Transcurrido el plazo indicado en el párrafo anterior, se volverá a requerir nuevamente al reclamante, advirtiéndole que de no aportar la documentación solicitada, se le dará por desistido de su queja a los 3 meses desde la recepción del segundo requerimiento, sin perjuicio de las comprobaciones, investigaciones o

actuaciones que, de oficio, realice el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, cuando así lo estime conveniente.

3. La admisión de la queja se comunicará al reclamante con expresión de las actuaciones que se vayan a realizar a continuación para el mejor esclarecimiento de los hechos.

4. La inadmisión o rechazo de la queja, podrá proceder en los supuestos del artículo 21.3 y 4 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

El acuerdo de inadmisión o rechazo será siempre motivado, informándose al ciudadano, si fuera posible, de la mejor forma de hacer valer su derecho.

5. Contra la decisión de admisión o inadmisión de la queja no cabrá recurso alguno, si bien el reclamante podrá reformular la queja si cambian los hechos de la misma.

#### **Artículo 25. Obtención de información**

1. Las solicitudes de información a las administraciones, organismos o entidades afectadas podrá realizarse por escrito u oralmente, dejando en éste último caso constancia de la actuación realizada. La información deberá prestarse con carácter preferente y urgente, y en todo caso en el plazo máximo de un mes, plazo éste que podrá ampliarse cuando así lo o autorice el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

2. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia o el personal a su servicio en quien éste delegue, podrá personarse en las dependencias de la entidad a la que se solicita información, consultando y obteniendo copias o certificados de expedientes, archivos o entrevistando al personal de la entidad, al objeto de obtener un mayor esclarecimiento de los hechos.

Cuando se trate de quejas contra personas al servicio de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el Art. 13 de la Ley 6/2008 del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, podrá –a la vista de la contestación y de la documentación aportada- citar a la persona afectada, o en su caso al titular del órgano de quien dependa para que comparezca a informar. La negativa a comparecer recibirá el tratamiento previsto en el artículo 27 y 33.1 de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre.

3. El incumplimiento del deber de aportar la información a la que se refiere el apartado primero del presente artículo, se podrá calificar de actitud hostil o entorpecedora, haciéndose constar en el informe anual o especial presentado a la Asamblea Regional.

Los que impidan de cualquier forma la actuación del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia podrán incurrir en responsabilidad penal.

Si el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia descubriera irregularidades en el funcionamiento de la Administración, lo pondrá en conocimiento del órgano competente o lo hará saber al Ministerio Fiscal, si se estimase que éstas fuesen constitutivas de delito.

#### **Artículo 26. Propuesta de resolución**

1. Una vez obtenida la información de las Administraciones, organismos y autoridades o demás personal a su servicio afectado por el objeto de la reclamación, el asesor encargado de la tramitación de la queja realizará un

informe expresivo de la aplicación de la normativa en vigor a los hechos en cuestión, y las conclusiones derivadas del estudio de la queja.

2. Corresponde al Asesor Jefe elevar la propuesta de resolución al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia a la vista del informe o informes evacuados por los asesores.

*Sección cuarta.- Resolución de quejas.*

**Artículo 27. Contenido de las resoluciones**

1. De conformidad con el artículo 28 de la ley 6/2008, de 20 de noviembre, las resoluciones del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia adoptarán, según los casos, las siguientes formas:

a) Advertencias: Son las resoluciones del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia a través de las cuales se comunica a una administración, autoridad o funcionario, la necesidad de modificar un comportamiento entorpecedor de la facultades de investigación que ostenta la Institución, haciéndole saber las medidas que pueden adoptarse en contra de quien persiste en dicha actitud.

b) Recomendaciones: Son las resoluciones dirigidas a manifestar a una administración, autoridad o funcionario, la conveniencia de efectuar determinadas actuaciones para rectificar un defecto o irregularidad.

c) Recordatorios de deberes legales: Son las resoluciones encaminadas a recordar a una administración la obligación de ajustarse a un determinado precepto legal o disposición administrativa de carácter general.

d) Sugerencias. Son las resoluciones a través de las cuales se aconseja a una administración, agente o autoridad la iniciación de alguna actividad o toma de alguna medida o la corrección de algún tipo de actuación o norma, en el marco de las funciones legalmente encomendadas a la Institución

e) Decisiones. Son las resoluciones por las que el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia acuerda la realización de un acto de trámite o bien de un acto sobre el fondo del asunto que pone fin al procedimiento, pero de contenido distinto al reseñado en las letras anteriores.

2. Las resoluciones serán notificadas a las partes afectadas que vendrán obligados a responder por escrito en el plazo de un mes. Tal plazo será susceptible de modificación cuando concurren circunstancias que lo aconsejen, a juicio del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

El silencio sobre la admisión o la no asunción motivada del contenido de la resolución podrá tener los efectos previstos en el Art.27.1 de la ley 6/2008, de 20 de noviembre, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

**Artículo 28. Informaciones y fórmulas de conciliación**

1 Cuando la queja planteada se limite a consultar o solicitar información sobre alguna cuestión, el contenido de la resolución se ceñirá al citado extremo, pudiendo realizar cuantas consideraciones o actuaciones adicionales estime pertinente para satisfacer el contenido de la pretensión del reclamante o esclarecer los hechos objeto de investigación.

2. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia podrá proponer a los organismos y autoridades afectados, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas.

**Artículo 29. Recursos**

Las resoluciones, del Art. 26 del presente reglamento, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, no serán susceptibles de recurso alguno.

*Sección quinta: De las investigaciones de oficio e informes*

**Artículo 30. Investigaciones de oficio**

Las investigaciones que inicie el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia para documentar posibles actuaciones de oficio, seguirán la misma tramitación que las quejas iniciadas a instancia de parte

**Artículo 31. Informes**

1. Los informes que realice el defensor del Pueblo podrán ser:

a) Informe anual: A presentar por el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia ante la Asamblea Regional, en el primer trimestre de cada año natural, con las características y régimen establecidas en el artículo 34 de su Ley reguladora.

b) Informes monográficos: informes referidos a cuestiones concretas, que surjan como consecuencia de investigaciones de oficio, de quejas, o por razones de interés general.

c) Informes especiales: Informes caracterizados por su urgencia, o por la naturaleza inaplazable de la cuestión a investigar.

2. Corresponde al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia la exposición de un resumen de los informes ante el pleno o comisión correspondiente de la Asamblea Regional.

En cumplimiento del Art. 36.1 de la Ley 6/2008, todos los informes serán objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Asamblea Regional, y se anunciará en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

**TÍTULO III****MEDIOS PERSONALES****Artículo 32. Composición**

El personal al servicio del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, de acuerdo con el Capítulo III de su ley reguladora, estará constituido por los asesores y personal administrativo, que se encuentren al servicio de la misma.

**Artículo 33. Relación y provisión de puestos de trabajo**

1. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia elaborará, dentro de los límites presupuestarios, la relación de puestos de trabajo de la Institución. Dicha relación determinará los puestos que corresponden a personal funcionario, laboral y eventual, con expresión de las características y sistema de provisión de cada uno de ellos. La plantilla será remitida a la Mesa de la Asamblea Regional para su aprobación.

2. Cuando así se determine por el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, podrán convocarse procedimientos de selección para proveer las plazas descritas.

3. Asimismo podrán convocarse becas o realizar convenios de colaboración en orden a favorecer la transferencia de conocimientos entre universidades, u otros organismos y la Institución.

**Artículo 34. Régimen jurídico.**

1. Los funcionarios procedentes de la Administración de la Comunidad Autónoma o de los entes locales que pasen a prestar servicios en la institución del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, serán declarados en situación de

servicios especiales y tendrán derecho a la reserva de plaza y reserva de puesto de trabajo y destino que ocupasen con anterioridad y al cómputo, a todos los efectos, del tiempo transcurrido en esta situación. Cuando el personal provenga de otras administraciones públicas, o entidades distintas de las anteriores, se estará a lo dispuesto en la legislación que les sea aplicable.

2. Corresponde al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia la asignación de destino al personal asesor y administrativo al servicio de la Institución, siéndole de aplicación el mismo régimen jurídico que el previsto para el personal de la Asamblea Regional.

3. El personal del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia tendrá la dedicación que resulte de la correspondiente configuración del puesto en la relación de puestos de trabajo.

#### **Artículo 35. Acreditación**

El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia extenderá al personal a su servicio el documento acreditativo de dicha condición con carácter personal e intransferible. Este perderá su valor cuando se produzca el cese de la persona acreditada. La exhibición de dicho documento será título habilitante suficiente para personarse ante cualquier órgano o funcionario de las administraciones públicas sujeto a supervisión a los efectos previstos en la Ley 6/2008, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia y en el presente reglamento.

#### **Artículo 36. Régimen Disciplinario**

El personal al servicio del Defensor del Pueblo podrá ser sancionado de acuerdo con lo previsto en la Legislación de la Función Pública de la Región de Murcia

### TÍTULO IV

#### RÉGIMEN PRESUPUESTARIO

#### **Artículo 37. Proyecto de Presupuesto**

1. El Anteproyecto de Presupuestos será elaborado por la Secretaría General que lo someterá antes del 20 de septiembre de cada año a la aprobación del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

2. El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia remitirá el Proyecto de Presupuestos aprobado antes del 30 de septiembre al Presidente de la Asamblea Regional para su incorporación al Presupuesto General de la Cámara y aprobación, en su caso.

#### **Artículo 38. Autorización de gastos y transferencias de créditos**

1. El régimen de contabilidad, intervención, autorización y disposición de gastos, contratación y adquisición de bienes y derechos aplicable al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, será el mismo que el dispuesto para la Asamblea Regional.

2. Corresponde al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia la autorización y disposición de gastos, el reconocimiento de obligaciones y la ordenación de pagos sin perjuicio de las delegaciones que pueda conferir.

3. Asimismo le corresponde aprobar las transferencias de créditos entre los distintos capítulos, artículos, conceptos y subconceptos presupuestarios, del programa presupuestario asignado dentro de la Sección de la Asamblea Regional, dando cuenta a la Mesa.

**Artículo 39. Liquidación del presupuesto**

Corresponde al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, a propuesta del Secretario General, aprobar la liquidación del presupuesto de la Institución, que deberá remitirse a la Mesa de la Asamblea Regional en los términos establecidos en el artículo 54 de la Ley reguladora de la Institución.

**Artículo 40. Control Interno**

El control de la gestión económica-presupuestaria será el establecido por las Normas de Ejecución Presupuestaria de la Asamblea Regional.

**Artículo 41. Compensación de gastos a particulares**

1. En el presupuesto se contemplará una partida presupuestaria dirigida a compensar los gastos de aquellos particulares que, no habiendo instado la queja, deban realizar a petición del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, alguna actuación que le suponga un coste, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley reguladora.

2. A los efectos previstos en el apartado anterior, se abonarán los gastos de desplazamiento en transportes públicos, debidamente justificados, y en transportes privados, con arreglo a las indemnizaciones por kilometraje que establezca el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia. Los gastos derivados de alojamiento y compensación por pérdida de horas de trabajo, sólo se abonarán previa justificación de su imprescindible necesidad, así como los de los acompañantes de personas impedidas para desplazarse por sí mismas.

**Disposiciones adicionales****Primera**

Se habilita al Defensor del Pueblo de la Región de Murcia a dictar cuantas resoluciones estime necesarias para la ejecución y desarrollo del presente reglamento.

**Segunda**

El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia podrá proponer a los órganos competentes de la Asamblea Regional, a través de su Presidente, la reforma, en su caso, del presente Reglamento.

En Murcia a 4 de diciembre de 2009.—El Secretario General, Joaquín Rocamora Manteca.—V.º B.º, el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, José Pablo Ruiz Abellán.