

Per acord del Ple de dia 27 de gener de 2005 fou aprovat el Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma, publicat en el BOIB núm. 36 de 03.03.05, entrarà en vigor el dia 04.05.05.

Text consolidat de caràcter informatiu. Inclou les seves posteriors modificacions i correccions per a facilitar la seva lectura. El text oficial publicat en el BOIB pot consultar-se en aquesta mateixa pàgina web.

REGLAMENT ORGÀNIC DELS DRETS DE LA CIUTADANIA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

ÍNDEX

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

TÍTOL I. Drets de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració municipal

- Article 1. Principis generals
- Article 2. Drets de la ciutadania
- Article 3. Dret general a la informació
- Article 4. Dret a la informació específica
- Article 5. Dret d'accés a arxius i registres
- Article 6. Dret a la informació sobre els procediments en curs
- Article 7. Dret a l'atenció adequada
- Article 8. Dret a la imparcialitat administrativa
- Article 9. Dret a l'economia procedimental
- Article 10. Dret a la llengua del procediment
- Article 11. Dret a la certificació
- Article 12. Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments
- Article 13. Drets dels ciutadans com a contribuents

TÍTOL II. La garantia dels drets de la ciutadania

SECCIÓ 1a. La Comissió de Drets de la Ciutadania

- Article 14. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions
- Article 15. Composició
- Article 16. Règim de funcionament
- Article 17. Organització i presidència
- Article 18. Funcions
- Article 19. Actuacions

SECCIÓ 2a. El defensor o defensora de la ciutadania

- Article 20. Defensor o defensora de la ciutadania
- Article 21. Forma d'elecció

Article 22. Capacitat

Article 23. Cessament

Article 24. Incompatibilitats

Article 25. Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania

Article 26. Relacions de l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania

Article 27. Funcionament

Article 28. Presentació de la queixa

Article 29. Gratuïtat de les actuacions

Article 30. Tramitació de les queixes

Article 31. Reserva i discrecionalitat de les actuacions en la tramitació de les queixes

Article 32. Actuacions d'avinença

Article 33. Comunicació del resultat de la investigació

Article 34. Dotació econòmica

SECCIÓ 3a. Les unitats d'informació i atenció al públic

Article 35. Unitats i informació, i atenció al públic

Article 36. Funcions de les unitats d'informació i atenció al públic

Article 37. Relacions amb el defensor o defensora de la ciutadania

TÍTOL III Normes de tramitació

SECCIÓ 1a. De les queixes i els suggeriments

Article 38. Registre de les queixes i els suggeriments

Article 39. Tramitació en les unitats receptores

Article 40. Unitats de tramitació competents

Article 41. Actuacions de les unitats de tramitació

Article 42. Tràmits posteriors a l'acabament de les actuacions

SECCIÓ 2a. Normes per a l'organització i l'establiment del sistema de presentació de queixes i suggeriments

Article 43. Informació i publicitat

Article 44. Mitjans de funcionament.

Article 45. Reorganització de serveis

Article 46. Habilitació del personal de les unitats locals

Article 47. Procés d'implantació

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

DISPOSICIÓ FINAL

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local (d'ara endavant Llei 57/2003) suposa una transformació del model tradicional del govern i l'administració de les corporacions locals que afecta en major mesura els municipis de gran població. Entre les principals modificacions, s'hi han d'incloure les relatives a la participació ciutadana, que s'institucionalitza, i la creació de diversos òrgans que supervisen l'activitat municipal per aconseguir millorar els serveis municipals amb la finalitat de proporcionar eficàcia i, alhora, satisfacció de les necessitats dels seus habitants.

Al Reglament de participació ciutadana aprovat per aquest Ajuntament es feia constar una relació dels drets que podem considerar "polítics" de la ciutadania en les seves relacions amb el Govern municipal.

Abordam al present Reglament tant la garantia d'aquests drets, que es consuma fonamentalment a través dels instruments de participació ciutadana, com dels que l'assisteixen en la seva condició de persona interessada, directament o indirecta, als procediments de tot gènere que se substancien davant els òrgans de l'Administració municipal.

Molts d'aquests drets són continguts a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, però la seva cita en aquest context no és supèrflua atès que es perfilen alhora dues institucions cridades a garantir la seva defensa i, fins on sigui possible, la total satisfacció de les expectatives de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració, que és la definició més usual de qualitat, nord de la contínua renovació tant dels procediments com del mode de gestió dels serveis municipals, des d'un punt de vista tant orgànic com funcional. S'ha pres també en consideració la Llei 3/2003, de 26 de març, sobre règim jurídic de l'Administració de la CAIB, que complementa l'anterior.

Una d'aquestes institucions prové de la mateixa Llei 57/2003, la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, que passa a denominar-se, a Palma, Comissió de Drets de la Ciutadania; l'altra, el defensor o defensora de la ciutadania, respon a un compromís electoral que segueix la pauta dels ajuntaments més interessats a dotar-se d'una figura que, amb la necessària independència, supervisi el funcionament de l'organització quan és motiu d'inquietud per part de qui s'hi relaciona.

REGLAMENT ORGÀNIC DELS DRETS DE LA CIUTADANIA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

TÍTOL I

Drets de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració municipal

Article 1. Principis generals

1. Els ciutadans, en les relacions amb l'Administració municipal de Palma, tenen els drets establerts a les lleis, així com els que explícitament es reconeixen en aquest Reglament.
2. L'Administració municipal, en la seva actuació, ha d'assegurar, mitjançant les mesures adequades, l'efectivitat d'aquests drets. Amb aquest objectiu, l'actuació administrativa en la relació amb els ciutadans ha de procurar:
 - a. Proporcionar tota la informació possible i actualitzada respecte de les normes i els reglaments que afecten els serveis de titularitat local.
 - b. Oferir l'accés igualitari als serveis públics.
 - c. Facilitar-li un tractament personalitzat i adequat a les seves condicions socials i culturals.
 - d. Mantenir-hi fins on sigui possible una relació activa, de manera que pugui anticipar-se a les seves necessitats i expectatives.
 - e. Vetlar per la millora contínua dels serveis i de les prestacions públics, mitjançant models de gestió enfocats cap a la innovació i l'avaluació dels resultats per part dels usuaris.
 - f. Prendre en consideració la percepció i les opinions dels usuaris quant a la prestació dels serveis.
 - g. Promoure la utilització general de les tècniques i dels mitjans electrònics, telefònics i telemàtics, i assegurar la confidencialitat de les comunicacions.

Article 2. Drets de la ciutadania

En les seves relacions amb l'Ajuntament de Palma, els ciutadans són titulars dels següents drets:

- a. dret general a la informació
- b. dret a informació específica
- c. dret d'accés a arxius i registres
- d. dret a la informació sobre els procediments en curs
- e. dret d'atenció adequada
- f. dret a la imparcialitat administrativa.
- g. dret a l'economia procedimental
- h. dret a la llengua als procediments

i. dret a la certificació

j. dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments

Article 3. Dret general a la informació

Els ciutadans del municipi de Palma tenen dret a accedir a la informació sobre la gestió de les competències i els serveis municipals, així com de les activitats que aquests desenvolupen d'acord amb les disposicions legals vigents i la present normativa.

Els ciutadans poden sol·licitar per escrit l'esmentada informació de manera que es pugui acreditar l'autenticitat de la sol·licitud, identificant-se la persona que la presenta i delimitant de forma clara i precisa les dades i les informacions que es volen consultar o obtenir. Les peticions s'han de contestar en el sentit que en cada cas escaigui, en el termini màxim de trenta dies.

Article 4. Dret a la informació específica

Els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposin realitzar, així com de les seves obligacions respecte de l'Administració municipal.

Article 5. Dret d'accés a arxius i registres

Tots els ciutadans tenen dret a obtenir còpies i certificats acreditatius dels acords de l'Ajuntament i els seus antecedents, així com a consultar els arxius i els registres en els termes prevists a la Constitució i a altres lleis.

L'esmentada documentació s'ha de sol·licitar per escrit a través del canal únic de participació que defineixi l'Ajuntament. S'ha de contestar de forma raonada i aportar la documentació si no hi ha una resolució motivada en contra, en el termini de trenta dies. Mentre no s'estableixi aquest canal, les sol·licituds i la resta d'escrits s'han de presentar al Registre General d'aquest Ajuntament o a qualsevol dels establerts a l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

La denegació o la limitació d'aquest dret, en tot el que afecti la seguretat i la defensa de l'Estat, l'aclariment dels delictes o la intimitat de les persones i altres supòsits prevists a la dita Llei s'ha de verificar mitjançant resolució motivada.

Article 6. Dret a la informació sobre els procediments en curs

Els ciutadans tenen dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats i a obtenir còpies dels documents que s'hi contenen, així com a rebre informació i orientació sobre els requisits exigits per a les actuacions que es proposin realitzar. El mateix dret a obtenir informació i orientació els correspondrà respecte dels procediments en els quals s'estableixi un període d'informació pública, tals com instruments urbanístics, reglaments i ordenances, pressuposts o d'altres, a fi de poder formular-hi al·legacions. L'òrgan competent ha d'incorporar un informe en què es resumeixi la participació que s'ha donat.

Article 7. Dret a l'atenció adequada

Qualsevol que estableixi una relació amb l'Administració municipal de Palma té dret a ser atès amb cortesia, diligència i confidencialitat, sense discriminacions per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat, origen o opinió.

També té dret a ser tractat amb respecte i deferència per part de les autoritats i els funcionaris, que han de facilitar-li l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.

Article 8. Dret a la imparcialitat administrativa

Els ciutadans tenen dret a identificar les autoritats i el personal al servei de l'Administració municipal de Palma, sota la responsabilitat dels quals es tramitin les actuacions i els procediments en què tinguin la condició d'interessats.

Els ciutadans tenen dret que tots els òrgans i totes les unitats administratives integrants de l'Administració municipal de Palma tractin els seus assumptes de manera imparcial i equitativa, sense dilacions indegudes.

Article 9. Dret a l'economia procedimental

Els ciutadans tenen dret a no presentar els documents no exigits per les normes aplicables al procediment o que ja tinguin l'Administració municipal. Això no obstant, els ciutadans han d'identificar la data i el procediment en què els varen presentar.

Article 10. Dret a la llengua al procediment

Assisteix els ciutadans el dret a utilitzar qualsevol de les llengües cooficials a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en les seves relacions amb l'Administració municipal i que els procediments se segueixin en la que triïn.

Article 11. Dret a la certificació

Els ciutadans, en les seves relacions amb l'Administració municipal, tenen dret a obtenir còpia segellada dels documents que presentin, que han d'aportar juntament amb els originals, així com a la devolució d'aquests, llevat que els originals hagin de figurar al procediment.

Així mateix, tenen dret que les manifestacions verbals que efectuen amb rellevància als procediments que se segueixin es recullin en diligències autenticades per un funcionari o funcionària.

També tenen dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integren l'expedient administratiu del qual són part i que se'ls ha manifestat.

Article 12. Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments

Els ciutadans tenen dret a presentar les queixes, les reclamacions i els suggeriments que considerin convenient formular quant al funcionament, la forma de prestació i la qualitat dels serveis municipals, tant de caràcter general com en relació amb els procediments dels quals siguin part quan considerin que han estat objecte de qualsevol tipus de desatenció o irregularitat o quan pensin que es pot millorar qualsevol dels dits aspectes.

El tractament de les queixes referides als procediments que els afecten és el previst a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sense perjudici del que estableix aquest Reglament.

Article 13. Drets dels ciutadans com a contribuents

Els ciutadans gaudeixen, en les seves relacions amb l'Administració municipal per raó dels tributs locals, dels drets reconeguts a la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

TÍTOL II

La garantia dels drets de la ciutadania

SECCIÓ 1a

La Comissió de Drets de la Ciutadania

Article 14. Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

Per a la defensa dels drets dels veïns davant l'Administració municipal, l'Ajuntament de Palma crea una comissió especial de suggeriments i reclamacions, amb la denominació de Comissió de Drets de la Ciutadania, que es regula en aquest Reglament orgànic. Com estableix l'article 132 de la Llei 57/2003, aquesta Comissió té com a funció principal supervisar l'activitat de l'Administració municipal i tots els òrgans de govern i de l'Administració municipal estan obligats a col·laborar-hi.

Article 15. Composició

1. La Comissió de Drets de la Ciutadania està formada per representants de tots els grups municipals, de forma proporcional al nombre de membres que tenen al Ple.
2. El defensor o defensora de la ciutadania forma també part de la Comissió, amb veu i sense vot.

Article 16. Règim de funcionament

El règim de funcionament de la Comissió o els grups de treball és el que estableix el Reglament del Ple per a les seves comissions.

Article 17. Organització i presidència

1. La Comissió té un president o presidenta i un vicepresident o vicepresidenta, elegits d'entre els seus membres per la mateixa Comissió i nomenats pel president o presidenta del Ple.
2. El secretari o secretària de la Comissió és el secretari o secretària general del Ple o el funcionari o funcionària que delegui.
3. La Comissió del Ple ha de disposar dels mitjans materials i personals necessaris per al desenvolupament de les seves funcions i s'ha de reunir, preferentment, al lloc on el Ple té la seva seu.
4. Correspon a la Secretaria General del Ple, sota la direcció de la Presidència, l'administració i la coordinació dels mitjans esmentats a l'apartat anterior.
5. La Presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania en deté la representació i és l'òrgan de relació amb els serveis de l'Ajuntament i altres organismes públics i privats.

6. La Presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania ha d'actuar amb independència respecte de qualsevol altre òrgan administratiu i amb total autonomia quant als criteris i les directrius per aplicar en l'exercici de les seves funcions.

La Presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania tot d'una ha posar en coneixement de la Batlia qualsevol actuació que limiti la seva independència o les seves facultats d'actuació.

7. La Presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania ha de trametre directament al Ple, a la Batlia i, si s'escau, a altres membres de la Junta de Govern de Palma els informes i les propostes que s'elaborin en l'exercici de les funcions d'aquest òrgan.

Article 18. Funcions

La Comissió de Drets de la Ciutadania desenvolupa les següents funcions:

a. Rebre, a través del defensor o defensora de la ciutadania, les propostes d'actuació tendents a millorar i, si s'escau, reparar les deficiències que els ciutadans els hagin denunciat o que el mateix defensor o defensora de la ciutadania hagi pogut detectar.

b. Demanar i contrastar la informació necessària sobre les queixes o les reclamacions interposades, per verificar-ne i constatar-ne la transcendència real, i posteriorment fer els corresponents suggeriments per a l'adopció de les mesures que siguin pertinents.

c. Rebre les iniciatives o els suggeriments dels ciutadans per millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits administratius o estudiar la supressió dels que puguin ser innecessaris, així com, amb caràcter general, per a qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració municipal i per a l'assoliment dels fins assignats a aquesta.

d. Assistir els ciutadans en l'exercici del dret de petició reconegut a l'article 29 de la Constitució.

e. Elaborar propostes i informes per iniciativa pròpia en relació amb la funció genèrica de defensa dels ciutadans en les seves relacions amb els serveis i l'Administració municipal.

f. Assessorar la Batlia i la Junta de Govern de Palma en la resolució de les queixes, les reclamacions i els suggeriments que hagin formulat els ciutadans quan així se sol·liciti.

g. Proposar les modificacions normatives o procedimentals que es considerin pertinents per defensar millor els drets dels ciutadans.

h. Rebre tots els advertiments, les recomanacions fetes per l'ombudsman europeu, el defensor o defensora del poble o, si s'escau, el síndic o síndica de greuges, perquè en prengui coneixement i als efectes oportuns. En aquest sentit la Comissió ha d'aprovar i difondre les recomanacions o els suggeriments pertinents, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius.

Article 19. Actuacions

1. Tots els òrgans i serveis de l'Administració municipal estan obligats a col·laborar amb la Comissió de Drets de la Ciutadania. Amb aquesta finalitat tots els òrgans i serveis de l'Administració municipal estan obligats a incloure en el sistema que es creï els suggeriments i les reclamacions rebuts i la resposta generada.

2. Els veïns no es poden dirigir directament a la Comissió i si una reclamació és omesa, ho han de posar en coneixement de la Batlia, que exigirà les responsabilitats que pertoquin i disposarà sobre el seu trasllat a la Comissió.
3. La Comissió no ha d'entrar en l'examen individual de les reclamacions sobre les quals estigui pendent resolució judicial ni de les que han donat lloc a l'obertura d'un expedient administratiu fins que no conclougui el termini legal per a la seva resolució.
4. A través de la presidència, la Comissió pot sol·licitar a qualsevol òrgan, servei o entitat dependent de l'Ajuntament la remissió dels informes i dels antecedents que consideri oportuna i pot requerir els funcionaris perquè compareguin.
5. Quan la reclamació a investigar afecta la conducta de persones al servei de l'Administració, la presidència de la Comissió n'ha de donar compte immediatament a aquesta i al seu superior jeràrquic perquè en el termini que es fixi, que no pot ser superior a quinze dies, responguin per escrit amb l'aportació dels documents i testimonis que es considerin oportuns. En aquests casos, la informació té caràcter reservat.

SECCIÓ 2a

El defensor o defensora de la ciutadania

Article 20. Defensor o Defensora de la Ciutadania

1. La figura del defensor o defensora de la ciutadania és la institució que dins l'àmbit local té com objectiu ser canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes que viu la ciutadania davant de l'Administració municipal.
2. El defensor o defensora de la ciutadania presta el seu servei d'assessorament, informació, atenció i ajuda als ciutadans en les seves relacions amb l'Administració municipal, els seus organismes i les entitats que en depenen, a les actuacions de caràcter administratiu i en la de supervisar i dur l'auditoria externa de les condicions de la qualitat de vida al terme municipal de Palma. Queden fora de la seva competència les funcions de control polític de l'activitat municipal, a més de les qüestions susceptibles d'investigació, com les relatives a temes de personal o les que siguin objecte de procediment jurisdiccional.
3. El defensor o defensora de la ciutadania pot sol·licitar informació de qualsevol organisme i entitat dependent de l'Ajuntament de Palma i presentar propostes d'actuació tendents a millorar i si s'escau reparar les deficiències que els hagin denunciat els ciutadans o que hagi pogut detectar. Aquestes propostes s'han de trametre a la Comissió de Drets de la Ciutadania.
4. El defensor o defensora de la ciutadania exerceix les seves funcions amb total independència i no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i exerceix les seves funcions amb plena autonomia i segons el seu criteri, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

Article 21. Forma d'elecció

1. El defensor o defensora de la ciutadania és elegit pel Ple de l'Ajuntament de Palma. Un cop obert el procés d'elecció i en el termini màxim d'un mes la Junta de Portaveus eleva proposta de nomenament al plenari municipal. Una vegada proposat el candidat o candidata, es convoca en el termini màxim d'un mes el Ple de l'Ajuntament per procedir a la seva elecció i es designa qui obté una votació favorable de 3/5 dels membres del Ple. Si no s'aconsegueix la majoria de 3/5, s'ha d'iniciar de nou el procés d'elecció. Si en aquest segon procediment cap dels candidats obté la majoria especial exigida, el defensor o defensora de la ciutadania és elegit per majoria absoluta de vots.

2. La durada del mandat del defensor o defensora de la ciutadania és de cinc anys comptats des de la data del seu nomenament, sense perjudici de la seva reelecció per una sola vegada. Tres mesos abans de finalitzar aquest termini s'ha d'iniciar el procés d'elecció previst en aquest article. En tot cas, el defensor o defensora de la ciutadania sortint roman en funcions fins a la presa de possessió de la persona electa.

3. El batle o batlessa acredita amb la seva firma el nomenament del defensor o defensora de la ciutadania, que s'ha de publicar al Butlletí Oficial de les Illes Balears.

4. El defensor o defensora de la ciutadania pren possessió del seu càrrec davant el Ple constituït amb aquesta finalitat.

Article 22. Capacitat

Pot ser elegit defensor o defensora de la ciutadania qualsevol persona que compleixi les següents condicions:

- a. Ser major d'edat i estar en ple ús dels seus drets civils i polítics.
- b. Gaudir de la condició de veí o veïna del municipi de Palma.

Article 23. Cessament

1. El defensor o defensora de la ciutadania cessa per alguna de les següents causes:

- a. Per renúncia expressa, que ha de comunicar al Ple de l'Ajuntament de Palma mitjançant escrit subscrit per ell o ella i presentat al Registre General.
- b. Per expiració del termini del seu nomenament i roman en funcions fins que se'n nomena successor o successora.
- c. Per mort.
- d. Per pèrdua de la condició política de veí o veïna del municipi de Palma.
- e. Per incapacitat o per inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics declarada per decisió judicial ferma.
- f. Per condemna a causa de delictes dolosos per sentència ferma.

En tots aquests casos el cessament és declarat pel batle o batlessa, que seguidament n'ha de donar compte al Ple municipal a la primera sessió que dugui a terme.

2. En cas de negligència notòria en el compliment de les obligacions i dels deures del seu càrrec, el Ple municipal pot destituir el defensor o defensora de la ciutadania en un debat específic al qual té dret a assistir i en el qual té dret a fer ús de la paraula. L'acord de cessament, en el seu cas, s'ha d'adoptar amb la mateixa majoria exigida per al seu nomenament. Una vegada produït el cessament, en el termini d'un mes s'ha d'iniciar el procediment per a l'elecció del nou defensor o defensora, que s'ha de realitzar d'acord amb el que disposa aquest Reglament. En ocasió de la substitució del defensor o defensora s'ha de formalitzar el corresponent document de traspàs dels assumptes pendents.

Article 24. Incompatibilitats

La condició de defensor o defensora de la ciutadania és incompatible amb:

- a. Tot mandat representatiu d'elecció popular.
- b. Qualsevol càrrec polític de lliure designació.
- c. L'afiliació a partits polítics, sindicats de treballadors, associacions empresarials o entitats que en depenen.
- d. La permanència en el servei actiu en l'Ajuntament de Palma, les seves empreses o organismes autònoms.
- e. L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.

Quan es doni una causa d'incompatibilitat en qui s'elegeix com a defensor o defensora de la ciutadania, abans de prendre possessió ha de cessar en el càrrec o en l'activitat incompatibles, o bé sol·licitar l'excedència en la seva funció. Si no ho fa en els vuit dies a l'elecció s'entén que no accepta el nomenament. La mateixa norma s'ha d'aplicar si sobrevé una incompatibilitat.

Article 25. Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania

1. L'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania és la unitat de suport a aquest òrgan i la competent per rebre i tramitar els suggeriments i les reclamacions presentats pels ciutadans en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.
2. L'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania ha de trametre a la Comissió de Drets de la Ciutadania còpia dels suggeriments i les reclamacions que rebí, així com de la resposta que se'ls doni.
3. Tots els òrgans del govern i de l'Administració municipal estan obligats a col·laborar amb la Comissió de Drets de la Ciutadania, a través de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

L'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania actua sota la superior direcció del defensor o defensora de la Ciutadania.

Article 26. Relacions de l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania

Quan no es puguin corregir per mitjans ordinaris, el Defensor o Defensora de la Ciutadania ha de fer saber a la Presidència de la Comissió les incidències que suposin resistència, negativa o obstrucció a l'exercici normal de les seves funcions, a l'efecte de la proposta de les mesures de remoció d'obstacles que afecten el cas.

Article 27. Funcionament

El defensor o defensora de la ciutadania pot iniciar les seves actuacions d'ofici o a instància de part.

Cap autoritat administrativa pot presentar queixes davant el defensor o defensora de la ciutadania.

Pot dirigir-se al defensor o defensora de la ciutadania tota persona natural o jurídica que manifesti un interès legítim i li sol·liciti que actuï en relació amb la queixa que formuli. No és cap impediment la nacionalitat, la residència, la minoria d'edat, la incapacitat legal, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió ni, en general, qualsevol relació de subjecció o dependència especials d'una administració o d'un poder públic.

Article 28. Presentació de la queixa

1. Les queixes s'han de presentar per escrit o verbalment. En tot cas, ha de quedar constància del nom, els llinatges, el DNI i el domicili de la persona interessada, així com la seva firma. En el cas de les orals, la persona interessada ha de firmar la transcripció que es fa de la seva queixa.

Les queixes s'han d'acompanyar amb els documents i els mitjans de prova que les fonamentin.

Els reclamants que desitgin presentar les seves queixes verbalment al defensor o defensora de la ciutadania han de sol·licitar per escrit una entrevista personal dirigint-se a l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania i han d'exposar a la sol·licitud les raons de la seva petició.

No es poden presentar queixes quan ha transcorregut un any des que la persona afectada va tenir coneixement de la conducta o dels fets susceptibles de motivar una queixa. No obstant això, quan l'inici de les actuacions és d'ofici no existeix cap termini.

2. L'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania registra i acusa recepció de les queixes que es formulen. Aquestes queixes són objecte d'una valoració preliminar encaminada a resoldre'n l'admissibilitat.

Les queixes no s'admeten quan es dona alguna de les següents circumstàncies:

- a. No s'aprecia interès legítim.
- b. No s'indica qui la formula.
- c. Es manifesta mala fe o ús abusiu del procediment, amb l'interès de pertorbar o paraitzar l'Administració.
- d. No tenen fonamentació o no aporteu les dades que se sol·liciten.
- e. No es relacionen amb el seu àmbit de competència. Quan es relacionen amb l'àmbit de competències de l'ombudsman europeu, el defensor o defensora del poble o el síndic o síndica de greuges d'aquesta Comunitat Autònoma, s'han de trametre a aquests.
- f. Versen sobre qüestions que són conegudes pels jutjats o tribunals de justícia. Si la intervenció dels tribunals o jutjats es produeix quan el defensor o defensora de la ciutadania ha iniciat les seves actuacions, aquest ha de suspendre immediatament els tràmits que ha pogut començar.

Si les queixes formulades no s'admeten, el defensor o defensora de la ciutadania ho ha de notificar a la persona interessada mitjançant escrit motivat i informar-lo sobre les vies segons el seu parer més oportunes per exercir la seva acció, si n'hi ha cap.

Article 29. Gratuïtat de les actuacions

Totes les actuacions del defensor o defensora de la ciutadania són gratuïtes per a la persona interessada.

Article 30. Tramitació de les queixes

1. Una vegada rebuda i admesa la queixa, l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania l'ha de comunicar directament a la Comissió de Drets de la Ciutadania i prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes per aclarir-la.

El defensor o defensora de la ciutadania pot sol·licitar l'examen de la documentació corresponent en el supòsit en qüestió.

Els documents aportats per funcionaris a les actuacions tenen caràcter reservat. Així mateix, llevat de les indicacions que es formulen a l'informe anual, les actuacions de l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania són reservades.

Si de la queixa presentada es dedueixen indicis de funcionament anormal dels serveis municipals s'han d'iniciar les actuacions pertinents mitjançant els procediments que corresponguin en cada cas.

Si com a conclusió de les actuacions desenvolupades en alguns casos apareixen indicis racionals de criminalitat, el defensor o defensora de la ciutadania ho ha de posar en coneixement del Ministeri Fiscal.

2. El defensor o defensora de la ciutadania ha de comunicar el resultat de les investigacions a qui hagi formulat la queixa i a l'autoritat, funcionari o treballador afectat.

Contra les decisions del defensor o defensora de la ciutadania no s'hi pot interposar cap recurs i les queixes que se li formulin no afecten en absolut els terminis prevists per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional.

El defensor o defensora de la ciutadania no està facultat per anul·lar cap classe d'actes o resolucions de l'Administració municipal, però pot suggerir criteris alternatius per a la seva possible modificació.

Així mateix, pot formular advertències i recomanacions en els casos que consideri procedents.

3. El defensor o defensora de la ciutadania dóna compte anualment a la Comissió de Drets de la Ciutadania i posteriorment al Ple de l'Ajuntament de la gestió realitzada en un informe que presenta en una sessió convocada amb aquesta finalitat.

Quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellin, el defensor o defensora de la ciutadania pot presentar en qualsevol moment, a iniciativa pròpia, un informe extraordinari davant el Ple.

Al seu informe anual ha de donar compte del nombre i el tipus de queixes presentades; de les que hagin estat rebutjades i les seves causes, així com de les que han estat objecte d'investigació i el resultat d'aquesta, especificant els suggeriments o recomanacions admesos per l'Ajuntament de Palma. Així mateix, pot formular al seu informe els nous suggeriments i les noves recomanacions que consideri oportunes per millorar l'eficàcia de l'actuació municipal i les relacions entre l'Administració municipal i els veïns de Palma.

4. L'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania ha de mantenir una estreta col·laboració amb la de l'ombudsman europeu, de defensor o defensora del poble i del síndic o síndica de greuges de la CAIB per a tots es assumptes que siguin d'interès comú.

Article 31. Reserva i discrecionalitat de les actuacions en la tramitació de les queixes

Les actuacions que s'han de dur a terme en el curs d'una investigació s'han de realitzar amb la reserva i la discreció més absolutes, sense perjudici d'incloure el seu contingut als informes al Ple municipal, si el defensor o defensora de la ciutadania ho creu convenient.

En qualsevol cas, s'ha de respectar la confidencialitat respecte de la identitat de la persona reclamant, quan aquesta ho sol·liciti expressament.

Article 32. Actuacions d'avinença

El defensor o defensora de la ciutadania pot proposar els organismes i les autoritats afectats, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

Si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions pertinents condueix a un resultat injust o perjudicial, pot recomanar o suggerir a la institució, al departament o a l'entitat competents les mesures o els criteris que consideri adequats per remeiar-lo o les modificacions que li sembli oportú introduir en els texts normatius.

Article 33. Comunicació del resultat de la investigació

El defensor o defensora de la Ciutadania ha d'informar del resultat de les investigacions, fins i tot si s'arxiven les seves actuacions, l'autor o autora de la queixa, la Comissió de Drets de la Ciutadania i l'autoritat de l'organisme o de l'entitat en relació amb la qual s'ha formulat la queixa o s'ha iniciat l'expedient d'ofici.

Article 34. Dotació econòmica

La dotació econòmica necessària per al funcionament del defensor o defensora de la ciutadania s'ha de consignar en una partida dins els pressuposts de l'Ajuntament de Palma.

SECCIÓ 3a

Les unitats d'informació i atenció al públic

Article 35. Unitats d'informació i atenció al públic

1. Es crearan unitats d'informació i atenció al públic, adscrites a l'àrea competent en matèria de qualitat i gestió de la informació, almenys a les grans àrees amb implicació de gestió per als ciutadans i als districtes.
2. Conformement al que estableix l'article 124.4. de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, la Batlia ha de desenvolupar l'estructura administrativa i les competències de les unitats d'informació i atenció al públic.

Article 36. Funcions de les Unitats d'Informació i Atenció al Públic

En aquestes unitats s'ha de facilitar, en tot cas, informació administrativa, orientació sobre l'organització municipal, sobre els fins, les competències i el funcionament dels òrgans i els serveis municipals, informació sobre els recursos existents, així com sobre les activitats i els acords municipals.

Article 37. Relacions amb el defensor o defensora de la ciutadania

Les unitats d'informació i atenció al públic, a través del canal únic de participació que defineixi l'Ajuntament d'acord amb el que disposa el paràgraf 2n de l'article 5 d'aquest Reglament, han de canalitzar els suggeriments i les reclamacions que els veïns vulguin realitzar. De la mateixa manera, aquestes unitats han d'admetre les denúncies i les reclamacions que es puguin presentar, tant presencialment com per escrit, sobre irregularitats en la prestació dels serveis municipals. Les esmentades queixes s'han de traslladar a l'òrgan municipal competent, i s'han de contestar d'acord amb el procediment i en el termini que determina la normativa, que en cap cas pot ser superior a tres mesos. Les unitats d'informació i atenció al públic han de trametre a l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania una còpia dels suggeriments i les reclamacions que reben, així com de les respostes que s'hi han donat.

TÍTOL III

Normes de tramitació

SECCIÓ 1a

De les queixes i els suggeriments

Article 38. Registre de les queixes i suggeriments

1. Les unitats receptores són responsables de la conservació dels llibres de queixes i suggeriments que els corresponen, els quals s'han de tancar anualment mitjançant diligència i s'han de conservar per un període de quatre anys. Posteriorment, s'han de trametre a la Comissió dels Drets de la Ciutadania.
2. El número de presentació assignat al moment de la inscripció, que s'ha d'esmentar a tota la documentació relativa a la tramitació de les queixes i els suggeriments, identifica la unitat receptora i l'any de presentació, així com l'ordre seqüencial de registre en aquesta.
3. El Registre de queixes i suggeriments es forma per enquadernació dels impresos de presentació d'aquests, ajustats a les especificacions mínimes contingudes al Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.

Article 39. Tramitació a les unitats receptores

1. En els casos de presentació de queixes i suggeriments mitjançant compareixença dels interessats, les unitats receptores els han d'ajudar a emplenar el full d'inscripció i han d'examinar succintament la documentació presentada. Si observen alguna anomalia en la presentació, ho han de manifestar verbalment a la persona interessada per si en vol corregir qualsevol omissió en el mateix acte.
2. Les unitats receptores no poden rebutjar la presentació i la inscripció de les queixes i els suggeriments en cap cas, encara que han de fer constar en una nota adjunta les manifestacions que han fet els interessats.
3. Llevat del cas d'omissions substancials en la presentació, les unitats receptores s'han d'abstenir de realitzar qualsevol indicació o valoració que pugui influir en la intenció dels interessats o comprometre el sentit de la resolució de l'assumpte.
4. Quan els interessats adjuntin a les seves queixes o als seus suggeriments documentació complementària, s'ha de fer constar al llibre de queixes i suggeriments mitjançant la descripció de la seva extensió i el seu contingut, i s'ha de segellar i paginar l'esmentada documentació.
5. Un cop rebuts i anotats les queixes i els suggeriments, les unitats receptores en el termini establert han de:

- a. Acusar-ne la recepció.
- b. Formular consultes a les respectives unitats administratives quan els termes de la queixa no permeten determinar amb claredat la unitat de tramitació competent o quan hi ha dubtes sobre la naturalesa de l'assumpte.
- c. Quan es tracta de queixes, trametre a la unitat de tramitació, per fax o un altre procediment que n'asseguri la recepció immediata, la còpia del full d'inscripció i, si s'escau, la documentació que es considera rellevant per a la realització de les primeres gestions.
- d. Trametre la documentació completa de la queixa a la unitat de tramitació.

Article 40. Unitats de tramitació competents

1. La tramitació inicial de les queixes correspon a la unitat a què estan adscrits els corresponents serveis responsables.
2. Les queixes y els suggeriments motiven l'obertura d'un expedient informatiu que ha d'incloure les actuacions practicades en relació amb aquests i els informes que es reben del servei afectat.
3. Quan un mateix expedient conté queixes i suggeriments, s'han de tramitar en expedient únic d'acord amb les normes de competència pròpies de cadascun, començant per la tramitació de la queixa.

Article 41. Actuació de les unitats de tramitació

1. Les unitats de tramitació no tenen competència per acordar o ordenar l'adopció de mesures o actes administratius en el procediment de tramitació de les queixes, encara que tenen facultats per investigar els fets o les circumstàncies denunciats, suggerir, si s'escau, solucions específiques i impulsar la resolució dels assumptes.
2. Les unitats de tramitació tenen accés a les bases de dades i a la informació necessària per a l'exercici de les seves funcions en els mateixos termes establerts per a la direcció dels corresponents serveis.
3. Quan es tracta de queixes que no requereixen l'adopció d'actes o decisions particularitzades, les unitats de tramitació s'han de limitar a recollir la informació necessària i a emetre informe sobre la queixa abans d'eleva-la a l'òrgan competent.
4. És funció prioritària de les unitats de tramitació procurar que es doni a les queixes la solució més adequada en cada cas, sota els criteris d'eficàcia, agilitat i objectivitat. Amb aquesta finalitat, han de mantenir la relació més estreta possible amb els serveis responsables i col·laborar-hi i donar-los suport en l'esmentada tasca.

Article 42. Tràmits posteriors a l'acabament de les actuacions

1. Un cop finalitzades les actuacions, els expedients s'han de trametre per arxivar a l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania, que els ha de custodiar a disposició de la presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania.
2. Dels expedients resolts s'ha d'informar la Comissió, la qual ha de rebre informació sobre qualsevol actuació anormal de l'Administració municipal respecte dels ciutadans que han presentat queixes o suggeriments davant aquesta.

SECCIÓ 2a
**Normes per a l'organització i l'establiment del sistema
de presentació de queixes i suggeriments**

Article 43. Informació i publicitat

1. Els ciutadans han de ser degudament informats sobre l'existència del sistema de formulació de queixes i suggeriments. A aquest efecte:

a. Hi ha d'haver cartells visibles, d'acord amb els formats que s'estableixin, als vestíbuls o zones d'accés de les oficines, així com als serveis d'informació i a les zones de relació amb els ciutadans de major aflluència, i s'ha d'establir la senyalització necessària que permeti la localització física immediata de les unitats receptores.

b. S'ha d'inserir informació normalitzada, de forma clarament visible, a tots els manuals i instruccions administratius sobre emplenament de declaracions, realització de tràmits específics, règim administratiu aplicable a determinats contribuents i publicacions informatives similars.

c. A totes les oficines, tant als serveis d'informació com a les unitats de major aflluència de públic, s'ha de disposar d'un fullet informatiu normalitzat sobre el sistema de presentació i la resolució de queixes i suggeriments.

d. La Comissió pot sol·licitar la tramesa d'informació específica en ocasió de determinades trameses massives als ciutadans.

e. S'ha de realitzar el nombre mínim d'insercions publicitàries cada any que acordi la Junta de Govern de Palma.

f. S'ha d'incloure un apartat específic informatiu sobre la Comissió de Drets de la Ciutadania i sobre la figura del defensor o defensora de la ciutadania a les pàgines de consulta telemàtica pública dels serveis de l'Ajuntament de Palma, que es pot ampliar a serveis complementaris relatius al procediment de presentació de les queixes i els suggeriments.

2. A la publicitat que es realitza s'han d'informar els ciutadans de forma concreta i detallada sobre els sistemes de presentació de les queixes i els suggeriments i sobre els drets que els assisteixen en aquesta matèria.

Article 44. Mitjans de funcionament

1. Els serveis municipals han de posar a disposició de l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania els locals i els mitjans materials necessaris per al seu funcionament.

2. Les unitats receptores han de comptar amb espais d'atenció al públic, compartits o no, que garanteixin un tracte aïllat i personalitzat correcte en termes d'absoluta confidencialitat i reserva.

Article 45. Reorganització de serveis

En entrar en vigor del present Reglament s'han de suprimir o reformar els serveis que hi pugui haver establerts per a la recepció de queixes i suggeriments, i l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania ha d'assumir els que puguin ser útils per rebre'ls.

Article 46. Habilitació del personal de les unitats locals

1. La Junta de Govern de Palma ha d'habilitar el personal de les diverses unitats necessari per garantir el servei. A aquest efecte, els caps dels diversos serveis han de prestar la col·laboració que se'ls requereixi i formular les oportunes propostes.
2. Les habilitacions poden ser revocades o modificades en cada moment per resolució de la Junta de Govern de Palma, d'acord amb els caps dels serveis.
3. Llevat, estrictament, dels serveis que ho requereixin per la seva dimensió, la titularitat de la unitat no suposa l'existència d'un lloc de feina diferenciat i s'han d'habilitar per al seu exercici funcionaris que ocupin altres llocs de les oficines corresponents que compleixin les condicions necessàries per a aquesta funció.

Article 47. Procés d'implantació

1. La Junta de Govern de Palma ha d'acordar amb la direcció central dels diversos serveis les condicions més idònies per a la implantació efectiva de les diverses unitats que en depenguin, ha de vigilar aquest procés i informar la presidència de la Comissió sobre el seu desenvolupament.
2. L'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania ha d'elaborar de forma immediata els manuals de treball, les normes internes de funcionament, els impresos i altre material requerit per al funcionament dels seus serveis, i ha d'organitzar els processos de formació que siguin necessaris per garantir un tracte correcte i homogeni als ciutadans que s'acullin als procediments prevists pel present Reglament. Els projectes que s'elaborin en aquestes matèries s'han de sotmetre a l'aprovació de la Comissió de Drets de la Ciutadania.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

En tot el que no preveu aquest reglament s'aplica, amb caràcter supletori, el títol II de la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, de defensor o defensora del poble.

DISPOSICIÓ FINAL

Publicació i entrada en vigor. Conformement al que disposen els articles 56.1, 65.2 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, la publicació i l'entrada en vigor d'aquest Reglament es produeix de la següent forma:

- a. L'acord d'aprovació definitiva del present Reglament es comunica a l'Administració de l'Estat, l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Consell Insular de Mallorca.
- b. Un cop transcorregut el termini de quinze dies des de la recepció de la comunicació, l'acord i el Reglament es publiquen al Butlletí Oficial de les Illes Balears.
- c. El Reglament entra en vigor als dos mesos de la seva publicació al Butlletí Oficial de les Illes Balears.