



SEGONA PART

DEFINICIÓ
CARACTERÍSTIQUES
I FUNCIONAMENT
1. Drets de la ciutadania

Detall de músics al carrer – Pl. d'en Coll
Foto: Maria Tomàs



Drets de la ciutadania

Una vegada més hem d'encarar la redacció d'aquesta memòria i, encara que resulti repetitiu, hem de fer un exercici pedagògic i integrar-hi els drets de la ciutadania continguts en el Reglament orgànic que regula el funcionament i l'organització de la institució de la Defensora.

El Reglament, 14 anys després de la seva aprovació, necessita una revisió per a adaptar-se a la societat de 2019. Això no obstant, els drets que s'exposaven el 2005 són avui tan actuals com desconeguts per a gran part de la ciutadania, que ignora amb què, com i quan relacionar-se amb l'Administració.

En aquest context, ens agradaria constatar que una de les principals preocupacions dels ajuntaments democràtics és **la participació ciutadana**, però les circumstàncies actuals no són precisament de facilitar la participació, i des de les associacions de veïns i les entitats ciutadanes ens confirmen que l'exercici dels drets és complex i confús.

La nostra institució, conscient d'aquest fet, amb la finalitat de ser un suport per a les entitats i la ciutadania en general, es reitera en aquesta memòria en els principals drets dels ciutadans per a facilitar la seva relació amb l'administració més pròxima, el seu ajuntament.

Aquesta informació és un extracte del Reglament orgànic dels drets de la ciutadania del municipi, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el gener de 2005 (*RODC*, d'ara endavant). En aquell Reglament se'n varen recollir els drets, que reproduïm a continuació, però també la manera de garantir-los, amb la creació de la Comissió de Drets de la Ciutadania com a comissió del Ple i la implantació de la figura del Defensor o Defensora de la Ciutadania, que sorgia com a institució garantista.

Dret general a la informació (art. 3)

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 sobre les activitats que aquests desenvolupen, d'acord amb les disposicions legals, cada dia més nombroses.

Els ciutadans poden sol·licitar per escrit la informació prevista de manera que es pugui acreditar l'autenticitat de la sol·licitud; **la persona que la presenta s'ha d'identificar i ha de delimitar de forma clara i precisa les dades i la informació que es vol consultar o obtenir**. Totes aquestes peticions s'han de contestar en el sentit que en cada cas sigui necessari, en el termini màxim de trenta dies.

Dret a la informació específica (art. 4)

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.

Dret d'accés a arxius i registres (art. 5)

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 en la Constitució i en les 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 s'ha d'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'hauran de presentar en el Registre General d'aquest Ajuntament o en 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 (actualment, d'acord amb l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques).

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 en aquesta Llei s'han de verificar mitjançant resolució motivada (indicant antecedents, fonaments de dret i peu de resolució).

Dret a la informació sobre els procediments en curs (art. 6)

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 en què figurin, 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 altres, amb la finalitat de poder formular al·legacions. L'òrgan competent ha d'incorporar un informe en el qual es resumeixin les gestions que han garantit la participació de la ciutadania en els seus processos.

Dret a l'atenció adequada (art. 7)

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.

Dret a la imparcialitat administrativa (art. 8)

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 tramiten les actuacions i els procediments en els quals 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.

Dret a l'economia procedimental (art. 9)

Els ciutadans tenen dret a no presentar documents no exigits per les normes aplicables en el procediment o que ja estiguin en poder de l'administració municipal. No obstant això, els ciutadans han d'identificar la data i el procediment en el qual els varen presentar.

Dret a la llengua en el procediment (art. 10)

Assisteix als ciutadans el dret a utilitzar qualsevol de les llengües cooficials en 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.

Dret a la certificació (art. 11)

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, tret que els originals hagin de figurar en el procediment.

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

També tenen dret a obtenir còpia a càrrec propi (taxa) dels documents que integren l'expedient administratiu del qual són part i se'ls han posat de manifest.+++

Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments (art.12)

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

El RODC indica que el tractament de les queixes referides als procediments que els afecten és el previst en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, actualment és la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú que substitueix a l'anterior.

Drets dels ciutadans com a contribuents (art. 13)

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





SEGONA PART

DEFINICIÓ
CARACTERÍSTIQUES
I FUNCIONAMENT
2. Com es garanteixen aquests drets



Manifestació contra la violència de gènere
Pl. de Cort - Foto: Maria Tomàs



Com es garanteixen aquests drets

I La Comissió de Drets de la Ciutadania

Per a defensar els drets dels veïns davant l'administració municipal, l'Ajuntament de Palma va crear una comissió especial de reclamacions i suggeriments, amb la denominació de Comissió de Drets de la Ciutadania, que es regula al Reglament orgànic de drets de la ciutadania. Cal aclarir, per a evitar confusions, que en tots els àmbits municipals s'utilitzen ambdues terminologies de forma indistinta per a anomenar aquesta comissió.

Com estableix l'article 132 de la Llei de bases de règim local, d'acord amb la redacció de la Llei 57/2003, aquesta Comissió del Ple té com a funció principal supervisar l'activitat de l'administració municipal, i tots els òrgans de govern d'aquesta Administració estan obligats a col·laborar-hi.

Aquesta Comissió està composta per **representants de tots els grups municipals**, de forma proporcional al nombre de membres que tenen en el Ple. La institució de la Defensora de la Ciutadania també en forma part, amb veu i sense vot. Des de la incorporació de la nova Defensora en aquesta comissió s'ha defensat aquest àmbit com un espai de la ciutadania per a la vigilància en el compliment dels seus drets.

El règim de funcionament de la Comissió és el que estableix el Reglament del Ple per a les seves comissions i, d'acord amb aquest criteri, s'ha reunit mensualment per a escoltar les informacions del personal adscrit a l'Oficina de la Defensora.

Pel que fa a la seva organització, la **Comissió té un president o presidenta** i un vicepresident o vicepresidenta, triats d'entre els seus membres per la mateixa Comissió i nomenats pel president o presidenta del Ple. Al llarg dels darrers anys, durant dues legislatures diferents, han passat pel càrrec diferents responsables per delegació de la Batlia.

La Presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania n'assumeix la representació i és l'òrgan de relació amb els serveis de l'Ajuntament i altres organismes públics i privats. Igualment, ha d'actuar amb independència respecte de qualsevol altre òrgan administratiu i amb total autonomia en l'exercici de les seves funcions, i ha de posar en coneixement de Batlia qualsevol actuació que limiti la seva independència o les seves facultats d'actuació.

Correspon a la Secretaria General del Ple, sota la direcció de la Presidència, l'administració i la coordinació dels mitjans materials i personals. La falta de nomenament va impedir en el passat que s'emetessin recomanacions o suggeriments, ja que el Reglament ordena que només la persona a qui s'ha atorgat la responsabilitat de la institució sigui competent per a emetre els esmentats documents. Actualment, amb el nomenament de la Defensora des de 2016, s'ha resolt aquesta qüestió.

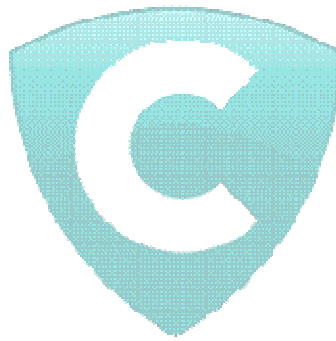
Són funcions, reglamentàriament establertes, de la Comissió de Drets de la Ciutadania:

- a. Rebre, a través de la Defensora de la Ciutadania, les propostes d'actuació tendents a millorar i, si és el cas, reparar les deficiències que els ciutadans 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 a verificar-les i constatar-ne la transcendència real, i posteriorment fer els corresponents suggeriments per a adoptar les mesures que siguin pertinents.
- c. Rebre les iniciatives o els suggeriments dels ciutadans per a 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 aconseguir les finalitats assignades 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 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 a defensar millor els drets dels ciutadans.
- h. Rebre tots els advertiments i les recomanacions fetes per l'Ombudsman europeu, el Defensor o Defensora del Poble o, si és el cas, 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.

Les actuacions de la Comissió també estan específicament determinades en el Reglament, segons s'indica a continuació:

- a. Tots els òrgans i els 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 rebudes i la resposta generada.
- b. Els veïns no es poden dirigir directament a la Comissió i, si una reclamació és omesa, ho han de posar en coneixement de Batlia, que exigirà les responsabilitats corresponents i disposarà sobre el seu trasllat a la Comissió.

- c. La Comissió no ha d'entrar a examinar individualment les reclamacions sobre les quals hi hagi pendent resolució judicial ni les que hagin donat lloc a obertura d'un expedient administratiu fins que no finalitzi el termini legal per a resoldre-ho.
- d. A través de la Presidència, la Comissió pot sol·licitar a qualsevol òrgan, servei o entitat dependent de l'Ajuntament la tramitació que consideri oportuna dels informes i dels antecedents, i pot requerir als funcionaris que compareguin.
- e. Quan la reclamació que s'hagi d'investigar afecti la conducta de persones al servei de l'Administració, la Presidència de la Comissió ho haurà de fer saber immediatament a aquesta i al 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 els testimoniatges que es considerin oportuns. En aquests casos, la informació té caràcter reservat.



II La institució de la Defensora de la Ciutadania a Palma

La Defensora de la Ciutadania de Palma és la institució que, dins l'àmbit de l'Administració municipal, té com a **objectiu ser canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes que viu la ciutadania davant les actuacions i els serveis prestats per l'Ajuntament**, les empreses municipals i els organismes autònoms de tot tipus, incloent-hi les societats anònimes, els patronats, les fundacions i altres ens o organismes que en depenen.

Constituïda el 28 de novembre de 2007, amb el nomenament del primer Defensor de la Ciutadania, han transcorregut 12 anys i s'han viscut moments de diferent activitat. Entre els anys 2007 i 2012 es varen plantar els pilars en els quals encara avui es recolza el treball de l'Oficina de la Defensora, uns pilars sòlids basats en la política de millora contínua i que varen permetre sostenir la institució fins i tot en el seu estat de "seu vacant" entre gener de 2012 i juliol de 2016, a causa de la defunció del Sr. Lladó i la falta de consens en el nomenament d'un nou Defensor per part de les forces polítiques responsables. Afortunadament, en el mes de juliol de 2016 es va obtenir el consens necessari per al nomenament d'una nova candidatura que encara a dia d'avui es manté en el càrrec.

Així doncs, estam davant una institució consolidada que es regeix per un dels 6 reglaments orgànics que ha dictat el nostre ajuntament, i com s'anticipava en apartats anteriors s'ha fet palesa la necessitat d'introduir alguns canvis en el Reglament orgànic de drets de la ciutadania. Ho va constatar el Sr. Lladó, primer Defensor, quan el 20 de juliol de 2010 presentava a la Comissió de Reclamacions i Suggestiments una proposta de modificació i s'ha tornat a posar en el 2018 sobre la taula davant la mateixa Comissió, davant la Secretaria del Ple i davant el mateix batle.

Els canvis originals suggerits tenien una doble finalitat; en primer lloc que la institució fos més pròxima als ciutadans. Per això s'han d'ampliar els canals d'entrada de les reclamacions, les queixes i els suggeriments que ens vulguin fer arribar els veïns i veïnes de la nostra ciutat, prioritzant l'ús de les noves tecnologies; en segon lloc, s'ha de dotar l'Oficina de la Defensora d'una plantilla de personal estable, qualificada, capaç de sintonitzar amb la problemàtica concreta de la ciutadania que requereix el seu suport i que sigui de la confiança de la Defensora.

L'actual Defensoria ha recollit el testimoni d'aquella proposta per a reiterar la necessitat de revisió adaptant-la al context actual i ampliant qüestions de vital importància per a la institució, com la durada del càrrec, i així es va manifestar en la legislatura passada i s'ha tornat a plantejar la reforma que s'espera que es materialitzi al llarg d'aquest mandat.

No obstant això s'han produït altres canvis importants, com la creació i la dotació de la figura d'un adjunt al Defensor o Defensora per a assegurar que en absència del titular de la institució les seves funcions puguin seguir intactes; d'altra banda l'Oficina de la Defensora ha passat d'estar sota el paraigües d'alguna àrea municipal concreta a estar subjecta a la Batlia, la qual cosa la dota de major independència en les seves actuacions.

Fonamentalment les funcions de la Defensora de la Ciutadania són:

- Protegir els ciutadans davant qualsevol violació dels drets, abusos de poder, error, negligència, indefensió o males pràctiques administratives.

Això també és responsabilitat de l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu, però la Defensora de la Ciutadania utilitza mecanismes diferents i sense cap vinculació amb la via penal.

- Assessorar, informar, atendre i ajudar.
- Promoure la implantació de bones pràctiques administratives.
- Supervisar i dur l'auditoria externa de les condicions de la qualitat de vida al terme municipal de Palma.
- Fer les recomanacions, els suggeriments i els advertiments que millorin la qualitat dels serveis públics i la transparència de l'acció administrativa i donar trasllat d'aquestes a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments.
- La Defensora de la Ciutadania pot sol·licitar informació de qualsevol organisme i entitat dependent de l'Ajuntament de Palma i presentar propostes d'actuació a la Comissió de Drets dels Ciutadans tendents a millorar i, si és el cas, reparar les deficiències que li hagin pogut denunciar els ciutadans o que hagi pogut detectar.

No són de la competència de la Defensora les funcions de control polític de l'activitat municipal, ni les qüestions susceptibles d'investigació, com les relatives a temes de caràcter personal o les que siguin objecte de procediment jurisdiccional.

Tampoc és competència de la Defensora el control sobre el grau d'execució de les RAS, a excepció que es reiterin les reclamacions de la ciutadania.

Les modalitats de l'actuació de la Defensora de la Ciutadania es caracteritzen per:

- Facilitat d'accés: L'accés a la Defensora de la Ciutadania és gratuït i directe. No es necessita cap mediació professional, ni advocat ni procuradors; la relació s'estableix directament entre els interessats o els sol·licitants i el mateix Defensor o la seva Oficina.

Pot dirigir-se a la 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 especial d'una administració o d'un poder públic.

- Gratuïtat: Totes les actuacions de la Defensora de la Ciutadania són gratuïtes per a la persona interessada.
- Independència: La Defensora de la Ciutadania exerceix les seves funcions amb total independència i no està subjecta 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.

La independència dels poders polítics i de l'estructura jeràrquica de l'Administració suposa una primordial garantia per als ciutadans.

A més, aquesta independència ve garantida també per la desvinculació de la Defensora de tot tipus de compromisos personals vinculants políticament. Així, el seu nomenament ve condicionat per les exigències i per les incompatibilitats.

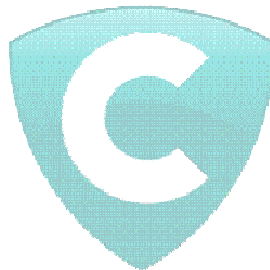
Són **condicions** per a ser triat Defensor/ra de la Ciutadania:

- ser major d'edat i estar en ple ús dels seus drets civils i polítics.
- tenir la condició de veí o veïna de Palma.
- ser triat pel Ple de l'Ajuntament almenys per una votació de tres cinquenes parts dels seus membres.

A més, ser Defensor/ra de la Ciutadania és **incompatible** amb:

- tot mandat representatiu d'elecció popular.
- qualsevol càrrec polític de lliure designació.
- l'afiliació a partits polítics, sindicats de treballadors, associacions empresarials o entitats que en depenguin.
- la permanència en el servei actiu de l'Ajuntament de Palma, les seves empreses o els organismes autònoms.
- l'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.

Amb tot això, el legislador va pretendre establir clarament els elements que donassin garantia per a l'adequat exercici de la seva funció.





SEGONA PART

DEFINICIÓ
CARACTERÍSTIQUES
I FUNCIONAMENT
3. Funcionament de l'Oficina

Grafitis i herbes al baluard del Príncep
Foto: Maria Tomàs



Funcionament de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de Palma

I Principis generals

Els principis, la presentació, la tramitació i la resolució de queixes que s'exposen a continuació són la transcripció rigorosa del que preveu el Reglament orgànic de drets a la ciutadania, al qual està sotmesa l'activitat de la Defensora.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania actua sota la superior direcció de la Defensora de la Ciutadania.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania és la unitat de suport a aquest òrgan i la competent per a rebre i tramitar els suggeriments i les reclamacions presentats pels ciutadans en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha de transmetre a la Comissió de Drets de la Ciutadania còpia dels suggeriments i les reclamacions que rebí, així com la resposta que se'ls doni.

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 de la Defensora de la Ciutadania.

Quan no es puguin corregir per mitjans ordinaris, la Defensora de la Ciutadania ha de posar en coneixement de la Presidència de la Comissió les incidències que suposin resistència, negativa o obstrucció a l'exercici normal de les seves funcions, per a proposar les mesures de remoció d'obstacles que afectin el cas.

a. FUNCIONAMENT DE L'OFICINA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

La Defensora de la Ciutadania pot iniciar les seves actuacions d'ofici o a instància de part. Per a l'execució de les seves funcions la Defensora compta amb el suport d'un adjunt, que desenvoluparà labors tècniques i de coordinació de l'Oficina però també de suplència acreditada i assessorament de la institució.

Com ja s'ha dit pot dirigir-se a la 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.

Cap autoritat administrativa, en l'exercici de les seves funcions, pot presentar queixes davant la Defensora de la Ciutadania.

La vida dels ciutadans es veu afectada en gran manera per l'activitat municipal; per aquesta raó la Defensora de la Ciutadania és competent en tots els assumptes relatius a la vida en societat sempre que hi estigui implicada d'alguna forma l'Administració municipal.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, malgrat la independència de la institució, forma part de l'entramat estructural i organitzatiu urbà. Conseqüentment, les seves actuacions han d'adequar-se a procediments establerts, i les decisions s'han d'ajustar als principis normatius.

El procediment per a presentar queixes i la posterior tramitació d'aquestes es determina en el Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma. D'acord amb les normes que s'indiquin, qualsevol persona, física o jurídica, es pot dirigir a la Defensora de la Ciutadania, com ja hem dit abans, sense cap tipus de restricció.

b. COM PRESENTAR LES QUEIXES

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

Les queixes han d'anar acompanyades dels documents i els mitjans de prova que les fonamentin. Els reclamants que vulguin presentar les seves queixes verbalment a la Defensora de la Ciutadania han de sol·licitar una entrevista personal a l'Oficina i han d'exposar en la sol·licitud les raons de la seva petició.

No es poden presentar queixes quan hagi transcorregut un any des que la persona afectada hagi tingut 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 termini.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania registra i acusa recepció de les queixes que es formulin, i en fa una valoració preliminar encaminada a resoldre'n l'admissibilitat.

Si la queixa no s'admet, s'ha de notificar a la persona interessada mitjançant escrit motivat i se la d'informar sobre les vies més oportunes per a exercir la seva acció, si n'hi ha.

c. TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

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

La 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, excepte les indicacions que es formulin en l'informe anual, les actuacions de l'Oficina de la 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 dutes a terme apareixen indicis de criminalitat, la Defensora de la Ciutadania ho ha de fer saber al Ministeri Fiscal.

La Defensora de la Ciutadania ha de comunicar el resultat de les investigacions a qui hagi formulat la queixa i a l'autoritat, al funcionari –si és el cas–, i al treballador afectat.

Contra les decisions de la Defensora de la Ciutadania no es 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.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per a anul·lar cap tipus d'actes o resolucions de l'Administració municipal, però pot suggerir criteris alternatius per a la seva possible modificació.

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

La Defensora de la Ciutadania rendeix comptes mensualment a la Comissió de Drets de la Ciutadania i anualment al Ple de l'Ajuntament de la gestió realitzada en un informe que presenta en una sessió convocada amb aquesta finalitat. L'Oficina de la Defensora disposarà de tota la documentació puntualment.

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

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

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha de mantenir una estreta col·laboració amb la de l'Ombudsman europeu, de la Defensora o Defensora del Poble i del Síndic o Síndica de Greuges de la CAIB per a tots els assumptes que siguin d'interès comú.

d. RESERVA I DISCRECIONALITAT 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'n el contingut en els informes al Ple municipal, si la 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.

e. ACTUACIONS D'AVINENÇA

La Defensora de la Ciutadania pot proposar als organismes i a les autoritats afectades, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes. Aquestes actuacions han estat especialment importants en matèria de renous, on els col·lectius veïnals s'han dirigit a la institució per a requerir la seva actuació. L'exemple més destacat és la creació de la Comissió de Renous i Salut, en la qual ha participat la institució.

Si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions pertinents condueixen a un resultat injust o perjudicial, pot recomanar o suggerir a la institució, al departament o a l'entitat competent, les mesures o els criteris que consideri adequats per a donar-li solució, o les modificacions que li semblin oportunes introduir en els textos normatius.

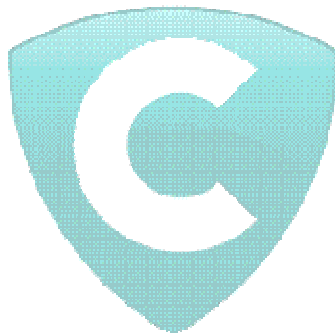
f. COMUNICACIÓ DELS RESULTATS DE LA INVESTIGACIÓ

La 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 o se n'ha iniciat l'expedient d'ofici.

g. ACTUACIONS D'OFICI

La Defensora de la Ciutadania pot iniciar la seva intervenció també d'ofici. Són actuacions que es poden donar quan la Defensora detecta la seva utilitat sense que respongui a cap queixa o reclamació individual o col·lectiva; són temes que inquieten els ciutadans en general. També es pot referir a situacions que, a criteri de la Defensora, s'han de resoldre, o en què s'ha de donar un toc d'atenció a l'Administració municipal. Un exemple d'això és la intervenció de la Defensora en el cas dels habitatges socials de la barriada del Camp Redó o la problemàtica de la contaminació acústica.

En aquests casos, encara que no hi hagi denunciants, s'ha de seguir el mateix criteri en el tractament i el procediment que en els altres.



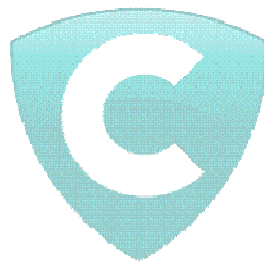
II Recomanacions, advertències i suggeriments (RAS)

La Defensora de la Ciutadania no té capacitat executiva per a modificar resolucions administratives amb les seves decisions. Això no obstant, en moltes ocasions els arguments i les evidències exposades en els seus expedients han servit perquè els serveis municipals revisin i modifiquin les seves resolucions originals. Així, el reglament de la Defensora preveu l'emissió de RECOMANACIONS, ADVERTIMENTS I SUGGERIMENTS. Aquests pronunciaments es desprenen de la valoració en termes de dret i d'equitat de les circumstàncies concurrents en l'expedient concret considerat, i poden tenir per objecte demanar la revisió d'un expedient.

- Un **ADVERTIMENT** a un servei municipal és una cridada d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a un ciutadà que, en opinió de la Defensora, mereix una reparació.
- Una **RECOMANACIÓ** s'emet quan s'ha considerat que és convenient esmenar una manera de procedir per a evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.
- Si el pronunciament és de **SUGGERIMENT**, significa l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable dels serveis perquè la valori, ja que el fet que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar el context que la genera. Es tracta, en definitiva, d'aconsejar sobre alguna cosa que es creu que és bona, millor, útil i oportuna.

Els ADVERTIMENTS, les RECOMANACIONS i els SUGGERIMENTS que emet la Defensora de la Ciutadania en les seves decisions CONSTITUEIXEN LA VERITABLE RAÓ DE SER DE LA INSTITUCIÓ, ja que són l'eina per a procurar esmenar les situacions no satisfactòries descobertes amb la investigació.

En aquesta memòria es troben recollides les RAS redactades el 2018 a l'apartat 2.V de la primera part del document. A més s'hi integren les que, encara que s'hagin emès en altres exercicis, s'han treballat durant 2018.



III Mapa de processos

A finals de 2010 es va actualitzar el mapa de processos referent a la tramitació dels expedients de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania. Aquesta actualització es va adequar el 2009 a les disposicions de la norma UNE EN ISO 9001:2008, i el 2010 s'hi va afegir un nou procés relacionat amb l'esforç per a guanyar PROXIMITAT des de la institució de la Defensora.

Aquest esquema, que es pot consultar en els annexos, amplia la visió anterior, que només feia referència a la PRESTACIÓ DEL SERVEI i que, un any després, va resultar insuficient.

Així mateix, malgrat la pèrdua del segell de qualitat i en virtut del manteniment del sistema de treball de millora contínua dels sistemes de qualitat, el mapa de processos regulava i regula:

- **L'orientació específica de les actuacions de la institució per part de la direcció.** Aquesta aportació reforça la figura de la responsabilitat de direcció, que indica els criteris de la política de la institució i, a més, reorienta segons la revisió del dia a dia.
- La gestió de forma correcta dels **recursos de l'Oficina** pel que fa al control de la documentació, l'ordenació dels expedients i el control de registres. Tot això resulta imprescindible per a una tramitació seriosa i professional de les reclamacions i els suggeriments.
- **El mesurament, l'anàlisi i la millora de l'activitat** de la institució de la Defensora, mitjançant el control de no-conformitats, auditories i l'opinió de la ciutadania. Probablement és el punt més important quant a la millora contínua, ja que si no s'aprofiten les experiències per a donar un millor servei es perd una gran oportunitat.

Aquest mapa va atorgar tot el protagonisme a la ciutadania ja que és aquesta, d'acord amb una sèrie de requisits, la que inicia el procediment i qui també rep l'atenció de la Defensora, amb la qual cosa pot aportar el seu grau de satisfacció.

Referent a la "Prestació del servei" s'ha mantingut la mateixa tramitació, i les queixes, les reclamacions i els suggeriments de la ciutadania han continuat essent el motiu principal de l'activitat de la Defensora. Així, s'informa qui compareix en les dependències de la Defensora de l'admissió a tràmit o de la no-competència de la institució en relació amb el que ha exposat, directament o mitjançant les persones assignades a l'Oficina.

La Defensora de la Ciutadania manté oberts els mateixos canals que el primer dia, amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania el contacte àgil i seriós amb la institució.

- Presencialment, amb entrevista mantinguda a l'Oficina.
- En el Registre General, amb la presentació de sol·licituds a les OAC (Oficines d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma).
- Per telèfon, amb les reserves lògiques, a causa de la dificultat per a acreditar de forma fefaent la identitat de la persona.
- Per escrit: fax, correu ordinari o correu electrònic.

En qualsevol cas, per a admetre la queixa a tràmit és necessari que es formalitzi; fa falta que la persona interessada transcriu el greuge en un document signat on constin les dades personals d'identificació o que s'acrediti de forma fefaent en el format digital. En el cas d'entrevista, la persona de l'Oficina encarregada d'atendre els ciutadans transcriu en paper la queixa, el greuge o el suggeriment i els fa signar a qui fa la denúncia.

Cal dir que les dades personals són protegides, en aplicació del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i el Consell, de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades personals, amb total vigència des de maig de 2018. Igualment, en aplicació de la nova Llei de protecció de dades personals i garantia de drets digitals, Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, publicada en el BOE el 6 de desembre de 2018.

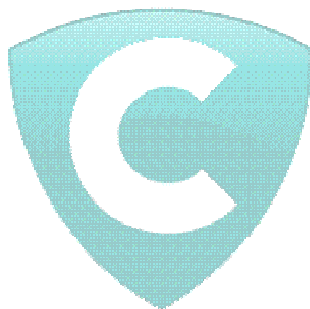
D'acord amb el canal utilitzat per part de la persona reclamant per a presentar la seva causa, aquesta rep un document acreditatiu de la presentació i, si és el cas, de la seva admissió a tràmit. Tot això per a mantenir obert el canal de diàleg amb la ciutadania i donar una informació actualitzada de l'estat de l'expedient, i demostrar així que la Defensora va més enllà de les pràctiques administratives habituals i s'apropa a la ciutadania.

El canal presencial permet l'intercanvi immediat d'informació i els ciutadans s'enduen constància documental de la presentació de la seva petició, fins i tot de la informació sobre l'estat de la seva sol·licitud. El ciutadà rep una còpia signada, segellada i amb la data de presentació.

En totes aquestes circumstàncies, l'equip de l'Oficina de la Defensora estudia si hi ha indicis de vulneració dels principis i dels drets constitucionals, i valora si es compleixen els elements per a poder iniciar la investigació del problema. Quan el cas ho requereix, des de l'Oficina de la Defensora s'estableix contacte amb els ciutadans o ciutadanes que hagin presentat les queixes per a formalitzar i perfeccionar la denúncia i tenir-los informats de la situació del procediment iniciat i, si fa falta, reclamar les acreditacions oportunes per a la validesa de la sol·licitud.

Es comunica a tots els reclamants l'estat del seu expedient, directament als que ho fan pel canal presencial en el moment de la presentació. Als que utilitzen altres canals, perquè tinguin constància documental, se'ls notifica l'estat del seu expedient i se'ls informa si cal millorar la sol·licitud i confirmar-la i si ha estat admesa a tràmit o no.

Una de les preocupacions de la Defensora és la imatge que transmet quant a la tramitació dels seus expedients, ja que vol aconseguir que es percebi com una institució independent i preocupada pels ciutadans. La Defensora treballa en aquest sentit, amb responsabilitat i transparència.



IV Full de ruta de la nova Defensora i codi de conducta de l'Oficina

En virtut dels paràmetres de qualitat que enfoquen el nostre treball diari i el marc normatiu referencial que ens marca el Reglament orgànic de drets de la ciutadania, la primera tasca de la institució després del nomenament de l'actual Defensora va ser la definició d'un FULL DE RUTA en el qual cabia el llegat de la direcció anterior, però feia falta una definició revisada d'elements tan capitals per a qualsevol entitat com: la visió, la missió, els valors i els objectius estratègics.

Any rere any, el full de ruta s'ha anat revisant en la seva execució i ha demostrat la seva utilitat. En l'actualitat manté la seva vigència quant a l'orientació de la nostra activitat.

VISIÓ

La millora contínua en les actuacions de l'Administració municipal i l'excel·lència en la gestió administrativa i l'atenció a la ciutadania.

MISSIÓ

Defensar les llibertats i els drets fonamentals de la ciutadania en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament.

VALORS

- Imparcialitat política i administrativa.
- Cobertura global a tota la ciutadania sense impediment de la nacionalitat, la residència, l'edat, la incapacitat legal, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió, ni en general qualsevol relació de dependència especial d'una administració o poder públic
- Independència d'actuació sense mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.
- Eficàcia i eficiència.
- Proximitat.
- Transparència.

OBJECTIU ESTRATÈGIC

APLICACIÓ DELS CRITERIS DEL SEGELL DE QUALITAT (objectiu de recuperació).

OBJECTIU 1

Ser canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes que viu la ciutadania davant l'Administració municipal, els seus organismes i les entitats que en depenen.

Mitjançant:

- a. Un servei d'assessorament, informació, atenció i suport als ciutadans.
- b. Comunicació directa amb els representants dels diferents col·lectius i teixit associatiu.
- c. Acords de col·laboració.

OBJECTIU 2

Ser un agent de millora en les actuacions municipals en situacions d'inoperativitat o conflicte aparent amb els ciutadans.

Mitjançant:

- a) diàleg, mediació i estudi dels procediments administratius així com en la presa de decisions elaborant suggeriments i recomanacions d'acord amb la visió de l'Oficina de Defensa dels Drets de la Ciutadania.
- b) acords de col·laboració.

OBJECTIU 3

Elaborar propostes de millora de les condicions de la qualitat de vida en el terme municipal de Palma.

Mitjançant:

- a) supervisió
- b) auditories externes
- c) elaboració d'informes
- d) elaboració de propostes de millora
- e) campanyes

El codi que regeix el comportament del personal de l'Oficina de la Defensora s'ha actualitzat d'acord amb als principis que s'indiquen a continuació:

- Atendre amb correcció i identificar-se davant la ciutadania si aquesta ho requereix. La identificació ha de ser nominativa, i s'ha de donar a conèixer si és necessari la responsabilitat i el càrrec.
- Conèixer les competències i els serveis corresponents de l'Oficina de la Defensora i de la mateixa institució, així com els òrgans i les persones que desenvolupen cadascuna de les funcions.
- Lliurar, si són necessaris, els impresos de presentació de reclamació o suggeriment o una altra documentació que s'hi relacioni, i informar dels llocs i dels terminis de lliurament d'aquesta, facilitant adreces postals o electròniques i números de telèfon per a realitzar qualsevol consulta.
- Assistir, si es requereix, els ciutadans en l'emplenament dels impresos de reclamació o suggeriment.
- Reorientar la reclamació o el suggeriment del ciutadà en aquells casos en què es trobin fora de la competència de la Defensora de la Ciutadania, indicant les unitats administratives que en tinguin les competències, així com les seves adreces postals i els telèfons i, si s'escau, les vies per a presentar les instàncies oportunes i el termini que es disposa per a fer-ho.
- En el cas de no poder atendre immediatament una sol·licitud d'informació, explicar-ne el motiu i recollir les dades per a comunicar al ciutadà, amb la major rapidesa, la disponibilitat de la informació sol·licitada.
- Si per a la gestió de la informació sol·licitada es requereix un temps d'espera, s'ha de comunicar el temps estimat fins que es disposi d'aquesta informació.

- Mantenir la confidencialitat sobre els ciutadans i les ciutadanes que sol·liciten els seus serveis i l'objecte de la seva consulta fora de l'àrea de treball, i mantenir la confidencialitat sobre els assumptes interns fora de l'Oficina.