

Per acord plenari 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.

**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 pertocuin 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 dolós 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 dóna 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 ommissió 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 pàginar 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 afluència, 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 afluència 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.

Por acuerdo plenario de día 27 de enero de 2005 fue aprobado el Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía del Ayuntamiento de Palma, publicado en el BOIB núm. 36 de 03.03.05, entrará en vigor el día 04.05.05.

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO I. Derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración municipal

Artículo 1. Principios generales

Artículo 2. Derechos de la ciudadanía

Artículo 3. Derecho general a la información

Artículo 4. Derecho a la información específica

Artículo 5. Derecho de acceso a archivos y registros

Artículo 6. Derecho a la información acerca de los procedimientos en curso

Artículo 7. Derecho a la atención adecuada

Artículo 8. Derecho a la imparcialidad administrativa

Artículo 9. Derecho a la economía procedimental

Artículo 10. Derecho a la lengua del procedimiento

Artículo 11. Derecho a la certificación

Artículo 12. Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.

Artículo 13. Derechos de los ciudadanos en cuanto contribuyentes

TÍTULO II La garantía de los derechos de la ciudadanía

SECCIÓN 1ª. La Comisión de Derechos de la Ciudadanía

Artículo 14. Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 15. Composición

Artículo 16. Régimen de funcionamiento

Artículo 17. Organización y Presidencia

Artículo 18. Funciones

Artículo 19. Actuaciones

SECCIÓN 2ª. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía

Artículo 20. Defensor o Defensora de la Ciudadanía

Artículo 21. Forma de elección

Artículo 22. Capacidad

Artículo 23. Cese

Artículo 24. Incompatibilidades

Artículo 25. Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía

Artículo 26. Relaciones de la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía

Artículo 27. Funcionamiento

Artículo 28. Presentación de la queja

Artículo 29. Gratuidad de las actuaciones

Artículo 30. Tramitación de las quejas

Artículo 31. Reserva y discrecionalidad de las actuaciones en la tramitación de las quejas

Artículo 32. Actuaciones de avenencia

Artículo 33. Comunicación del resultado de la investigación

Artículo 34. Dotación económica

SECCION 3ª. Las unidades de información y atención al público

Artículo 35. Unidades de información y atención al público.

Artículo 36. Funciones de las unidades de información y atención al público.

Artículo 37. Relaciones con el Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

TÍTULO III. Normas de tramitación

SECCIÓN 1ª. De las quejas y sugerencias

Artículo 38. Registro de quejas y sugerencias.

Artículo 39. Tramitación en las unidades receptoras.

Artículo 40. Unidades de tramitación competentes.

Artículo 41. Actuación de las unidades de tramitación.

Artículo 42. Trámites posteriores a la finalización de las actuaciones.

SECCIÓN 2ª. Normas para la organización y establecimiento del sistema de presentación de quejas y sugerencias

Artículo 43. Información y publicidad

Artículo 44. Medios de funcionamiento.

Artículo 45. Reorganización de servicios.

Artículo 46. Habilitación del personal de las unidades locales

Artículo 47. Proceso de implantación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

DISPOSICIÓN FINAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 57/2003, de 19 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, supone una transformación del modelo tradicional del gobierno y Administración de las Corporaciones Locales, que afecta en mayor medida a los municipios de gran población. Entre las principales modificaciones deben incluirse las relativas a la participación ciudadana que se institucionaliza y la creación de diversos órganos que supervisen la actividad municipal para conseguir mejorar los servicios municipales con la finalidad de proporcionar una eficaz y al mismo tiempo satisfacción de las necesidades de sus habitantes.

En el Reglamento de participación ciudadana aprobado por este Ayuntamiento se hacía constar una relación de los derechos que podemos considerar “políticos” de los ciudadanos en sus relaciones con el Gobierno Municipal.

Abordamos en el presente Reglamento tanto la garantía de tales derechos que se consuma fundamentalmente a través de los instrumentos de participación ciudadana, como de aquellos que le asisten en su condición de interesado, directa o indirectamente en los procedimientos de todo género que se sustancian ante los órganos de la Administración municipal.

Muchos de estos derechos están contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, pero su cita en este contexto no es superflua en cuanto se perfilan al mismo tiempo dos instituciones llamadas a garantizar su defensa y hasta donde sea posible la total satisfacción de las expectativas de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, que es la definición más usual de calidad, norte de la continua renovación tanto de los procedimientos como del modo de gestión de los servicios municipales así como desde un punto de vista tanto orgánico como funcional. Se ha tomado también en consideración la Ley 3/2003, de 26 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración de la CAIB que complementa la anterior.

Una de estas instituciones proviene de la propia Ley 57/2003, la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones que pasa a denominarse en Palma Comisión de Derechos de la Ciudadanía; la otra, el Defensor o Defensora de la Ciudadanía responde a un compromiso electoral que sigue la pauta de los Ayuntamientos más interesados en crear una figura que, dotada de la necesaria independencia, supervise el funcionamiento de la organización en cuanto es motivo de inquietud por quienes con ella se relacionan.

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

TÍTULO I

Derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración municipal

Artículo 1. Principios generales.

1. Los ciudadanos, en las relaciones con la Administración municipal de Palma, tienen los derechos establecidos en las Leyes así como los que explícitamente se reconocen en este Reglamento.

2. La Administración municipal en su actuación debe asegurar, por medio de las medidas adecuadas, la efectividad de estos derechos. Con este objetivo, la actuación administrativa debe procurar en la relación con los ciudadanos:

- a) Proporcionar toda la información posible y actualizada respecto de las normas y reglamentos que afectan a los servicios de titularidad local
- b) Ofrecer el acceso igualitario a los servicios públicos.
- c) Facilitarles un tratamiento personalizado y adecuado a sus condiciones sociales y culturales.
- d) Mantener hasta donde sea posible una relación activa, de manera que pueda anticiparse a sus necesidades y expectativas.
- e) Velar por la mejora continua de los servicios y de las prestaciones públicas, mediante modelos de gestión enfocados hacia la innovación y la evaluación de los resultados por parte de los usuarios.
- f) Tomar en consideración la percepción y las opiniones de los usuarios en relación con la prestación de los servicios.
- g) Promover la utilización general de las técnicas y de los medios electrónicos, telefónicos y telemáticos, asegurando la confidencialidad de las comunicaciones.

Artículo 2. Derechos de la ciudadanía.

En sus relaciones con el Ayuntamiento de Palma los ciudadanos son titulares de los siguientes derechos:

- a) Derecho general a la información.
- b) Derecho a información específica.
- c) Derecho de acceso a archivos y registros.
- d) Derecho a la información acerca de los procedimientos en curso.
- e) Derecho de atención adecuada.

- f) Derecho a la imparcialidad administrativa.
- g) Derecho a la economía procedimental
- h) Derecho a la lengua en los procedimientos
- i) Derecho a la certificación
- j) Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.

Artículo 3. Derecho general a la información.

Los ciudadanos del municipio de Palma tienen derecho a acceder a la información sobre la gestión de las competencias y servicios municipales, así como de las actividades desarrolladas por los mismos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y la presente normativa.

Los ciudadanos podrán solicitar por escrito dicha información de manera que se pueda acreditar la autenticidad de la solicitud, identificándose la persona que la presenta y delimitando de forma clara y precisa los datos e informaciones que se quieren consultar u obtener. Las peticiones habrán de ser contestadas, en el sentido que en cada caso proceda, en el plazo máximo de treinta días.

Artículo 4. Derecho a la información específica.

Los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, así como de sus obligaciones respecto de la Administración municipal.

Artículo 5. Derecho de acceso a archivos y registros.

Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos del Ayuntamiento y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos previstos en la Constitución y otras leyes.

Dicha documentación deberá solicitarse por escrito a través del canal único de participación que defina el Ayuntamiento, y se le deberá contestar de forma razonada aportando la documentación si no hubiese una resolución motivada en contra, en el término de treinta días. Mientras no se establezca este canal, las solicitudes y demás escritos se presentarán en el Registro General de este Ayuntamiento o cualquiera de los establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La denegación o limitación de este derecho, en todo cuanto afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas, deberá verificarse mediante resolución motivada.

Artículo 6. Derecho a la información acerca de los procedimientos en curso.

Los ciudadanos tienen derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como a recibir información y orientación acerca de los requisitos exigidos para las actuaciones que se propongan realizar. El mismo derecho a obtener información y orientación les corresponderá respecto a los procedimientos en los que se establezca un período de información pública, tales como instrumentos urbanísticos, ordenanzas y reglamentos, presupuestos u otras, a fin de poder formular alegaciones. El órgano competente incorporará un informe resumiendo la participación habida.

Artículo 7. Derecho a la atención adecuada.

Cualquiera que establezca una relación con la Administración municipal de Palma tiene derecho a ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad, sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

También tiene derecho a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 8. Derecho a la imparcialidad administrativa.

Los ciudadanos tienen derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración municipal de Palma bajo cuya responsabilidad se tramiten las actuaciones y los procedimientos en los que tenga la condición de interesados.

Los ciudadanos tienen derecho a que todos los órganos y todas las unidades administrativas integrantes de la Administración municipal de Palma traten sus asuntos de manera imparcial y equitativa, sin dilaciones indebidas.

Artículo 9. Derecho a la economía procedimental.

Los ciudadanos tienen derecho a no presentar aquellos documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya obren en poder de la Administración municipal; no obstante, los ciudadanos deberán identificar la fecha y procedimiento en el que los presentó.

Artículo 10. Derecho a la lengua en el procedimiento.

Asiste a los ciudadanos el derecho a utilizar cualquiera de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears en sus relaciones con la Administración municipal y a que los procedimientos se sigan en la de su elección.

Artículo 11. Derecho a la certificación.

Los ciudadanos en sus relaciones con la Administración municipal tienen derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

Asimismo tienen derecho a que las manifestaciones verbales que efectúan con relevancia en los procedimientos que se sigan, sean recogidas en diligencias autenticadas por funcionario o funcionaria.

También tienen derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo del que sean parte y le sea puesto de manifiesto.

Artículo 12. Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.

Los ciudadanos tendrán derecho a la presentación de cuantas quejas, reclamaciones y sugerencias tengan por conveniente formular en relación con el funcionamiento, la forma de prestación y la calidad de los servicios municipales, tanto de carácter general, como en relación a los procedimientos de los que sean parte cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o irregularidad o cuando piensen que se puede mejorar cualquiera de dichos aspectos.

El tratamiento de las quejas referidas a los procedimientos que les afecten será el previsto por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de lo que establece este Reglamento.

Artículo 13. Derechos de los ciudadanos en cuanto contribuyentes.

Los ciudadanos gozarán en sus relaciones con la Administración municipal por razón de los tributos locales de los derechos reconocidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

TÍTULO II

La garantía de los derechos de la ciudadanía

SECCIÓN 1ª

La Comisión de Derechos de la Ciudadanía

Artículo 14. Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Ayuntamiento de Palma creará una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones con la denominación de Comisión de Derechos de la Ciudadanía que se regulará en este Reglamento Orgánico. Como establece el artículo 132 de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, esta Comisión tendrá como principal función supervisar la actividad de la Administración municipal, estando obligados todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal a colaborar con ella..

Artículo 15. Composición.

1. La Comisión de Derechos de la Ciudadanía estará formada por representantes de todos los Grupos municipales, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el Pleno.
2. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía formará también parte de la Comisión, con voz y sin voto.

Artículo 16. Régimen de funcionamiento.

El régimen de funcionamiento de la Comisión o grupos de trabajo, será el establecido en el Reglamento del Pleno para sus Comisiones.

Artículo 17. Organización y Presidencia.

1. La Comisión tendrá un Presidente o Presidenta y un Vicepresidente o Vicepresidenta, que serán elegidos de entre sus miembros por la propia Comisión y nombrados por el Presidente o Presidenta del Pleno.
2. El Secretario o Secretaria de la Comisión será el Secretario General del Pleno o el funcionario o funcionaria en quien delegue.
3. La Comisión del Pleno dispondrá de los medios materiales y personales necesarios para el desarrollo de sus funciones y se reunirá, preferentemente, en el lugar donde tenga su sede el Pleno.
4. Corresponde a la Secretaría General del Pleno, bajo la dirección del Presidente o Presidenta del mismo, la administración y coordinación de los medios referidos en el apartado anterior.
5. La Presidencia de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía ostenta la representación del mismo y es el órgano de relación con los servicios del Ayuntamiento y demás organismos públicos y privados.
6. La Presidencia de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía actuará con independencia respecto de cualquier otro órgano administrativo y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

La Presidencia de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía pondrá en conocimiento inmediato de la Alcaldía cualquier actuación que menoscabe su independencia o limite sus facultades de actuación.

7. La Presidencia de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía remitirá directamente al Pleno, a la Alcaldía y, en su caso, a otros miembros de la Junta Gobierno de Palma los informes y propuestas que se elaboren en el ejercicio de las funciones de este órgano.

Artículo 18. Funciones.

La Comisión de Derechos de la Ciudadanía desarrollará las siguientes funciones:

- a) Recibir, a través del Defensor o Defensora de la Ciudadanía, las propuestas de actuación tendentes a mejorar y en su caso a subsanar las deficiencias que les hayan sido denunciadas por los ciudadanos o que el propio Defensor o Defensora de la Ciudadanía haya podido detectar.
- b) Recabar y contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y posteriormente realizar las correspondientes sugerencias para la adopción de las medidas que fueren pertinentes.
- c) Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios así como, con carácter general para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración municipal y para la consecución de los fines asignados a la misma.
- d) Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.
- e) Elaborar propuestas e informes por propia iniciativa en relación con la función genérica de defensa de los ciudadanos en sus relaciones con los servicios y Administración municipal.
- f) Asesorar a la Alcaldía y a la Junta de Gobierno de Palma en la resolución de aquellas quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos cuando así lo solicitase.
- g) Proponer aquellas modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los ciudadanos.
- h) Recibir todas las advertencias, recomendaciones y sugerencias hechas por el Ombudsman Europeo, el Defensor o Defensora del Pueblo o en su caso el Síndic o Síndica de Greuges, para su conocimiento y efectos oportunos. En este sentido la Comisión aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

Artículo 19. Actuaciones.

1. Todos los órganos y servicios de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Derechos de la Ciudadanía. A tal efecto todos los órganos y servicios de la Administración municipal están obligados a incluir en el Sistema que se cree las sugerencias y reclamaciones recibidas y la respuesta generada.
2. Los vecinos no podrán dirigirse directamente a la Comisión y en caso de que una reclamación fuera omitida, lo pondrán en conocimiento de la Alcaldía que exigirá las responsabilidades a que hubiera lugar y dispondrá sobre su traslado a la Comisión.
3. La Comisión no entrará en el examen individual de las reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial, ni de aquellas que han dado lugar a la apertura de un expediente administrativo, hasta que no concluya el plazo legal para su resolución.

4. A través de la Presidencia, la Comisión podrá solicitar a cualesquiera órgano, servicios o entidades dependientes del Ayuntamiento la remisión de los informes y antecedentes que considere oportuna y podrá requerir a los funcionarios para su comparecencia.

5. Cuando la reclamación a investigar afectare a la conducta de personas al servicio de la Administración, la Presidencia de la Comisión dará cuenta inmediata a la misma y a su superior jerárquico para que, en el plazo que se fije, que no podrá ser superior a quince días, respondan por escrito con la aportación de los documentos y testimonios que se estime oportunos. En estos casos, la información tendrá carácter reservado.

SECCIÓN 2ª.

El Defensor de la Ciudadanía

Artículo 20. Defensor o Defensora de la ciudadanía.

1. La figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía es la Institución que dentro del ámbito local, tiene como objetivo ser cauce de diálogo, estudio y seguimiento de los problemas que vive la ciudadanía ante la Administración municipal.

2. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía prestará su servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración municipal, sus organismos y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo, así como la de supervisar y llevar la auditoria externa de las condiciones de la calidad de vida en el término municipal de Palma. Quedarán fuera de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal, además de aquellas cuestiones susceptibles de investigación como las relativas a temas de personal o aquellas que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional.

3. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía podrá solicitar información de cualquier organismo y entidad dependiente del Ayuntamiento de Palma y presentar propuestas de actuación tendentes a mejorar y en su caso a subsanar las deficiencias que les hayan sido denunciados por los ciudadanos o que haya podido detectar. Dichas propuestas serán remitidas a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía.

4. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía ejercerá sus funciones con total independencia y no estará sujeto a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad, y desempeñará sus funciones con plena autonomía y según su criterio, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio y las quejas formuladas a petición de parte.

Artículo 21. Forma de elección.

1. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía será elegido por el Pleno del Ayuntamiento de Palma. Abierto el proceso de elección, y en el plazo máximo de un mes, la Junta de Portavoces elevará propuesta de nombramiento al plenario municipal. Propuesto el candidato o candidata, se convocará en el plazo máximo de un mes el Pleno del Ayuntamiento para proceder a su elección, siendo designado aquel quién obtenga una votación favorable de 3/5 de los miembros del Pleno. Si no se consiguiera la mayoría de 3/5, se iniciará de nuevo el proceso de elección. En el supuesto en que este segundo procedimiento ninguna de los candidatos obtuviere la mayoría especial exigida, el Defensor o Defensora de la Ciudadanía será elegido por mayoría absoluta de votos.

2. La duración del mandato del Defensor o Defensora de la Ciudadanía será de cinco años a contar desde la fecha de su nombramiento, sin perjuicio de su reelección por una sola vez. Tres meses antes de finalizar este plazo, se iniciará el proceso de elección previsto en este artículo. En todo caso, el Defensor o Defensora de la Ciudadanía saliente permanecerá en funciones hasta la toma de posesión del electo.

3. El Alcalde o la Alcaldesa acreditará con su firma el nombramiento del Defensor o Defensora de la Ciudadanía que deberá publicarse en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

4. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía tomará posesión de su cargo ante el Pleno constituido a tal efecto.

Artículo 22. Capacidad

Podrá ser elegido Defensor o Defensora de la Ciudadanía cualquier persona que reúna las siguientes condiciones:

- a) Ser mayor de edad y estar en pleno uso de sus derechos civiles y políticos.
- b) Gozar de la condición de vecino o vecina del municipio de Palma.

Artículo 23. Cese

1. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía cesa por alguna de las siguientes causas:

- a) Por renuncia expresa, que deberá comunicar al Pleno del Ayuntamiento de Palma mediante escrito suscrito por el o ella y presentado en el Registro General.
- b) Por expiración del plazo de su nombramiento, permaneciendo en funciones hasta que tenga lugar el nombramiento de su sucesor o sucesora.
- c) Por muerte.
- d) Por pérdida de la condición política de vecino del municipio de Palma.
- e) Por incapacidad o por inhabilitación para el ejercicio de los derechos políticos declarada por decisión judicial firme.
- f) Por condena a causa de delito doloso por sentencia firme.

En todos estos casos, el cese será declarado por la Alcaldía, que seguidamente dará cuenta al Pleno municipal en la primera sesión que celebre.

2. En caso de negligencia notoria en el cumplimiento de las obligaciones y de los deberes de su cargo, el Pleno municipal podrá cesar al Defensor o Defensora de la Ciudadanía, en un debate específico al que tendrá derecho a asistir y en el cual tendrá derecho a hacer uso de la palabra. El acuerdo de cese, en su caso, deberá ser adoptado con la misma mayoría exigida para su nombramiento. Una vez producido el cese, en el plazo de un mes, se iniciará el procedimiento para la elección del nuevo Defensor o Defensora, que se realizará de acuerdo con lo dispuesto en este

Reglamento. Con ocasión de la sustitución del Defensor o Defensora, deberá formalizarse el correspondiente documento de traspaso de los asuntos pendientes.

Artículo 24. Incompatibilidades.

La condición de Defensor o Defensora de la Ciudadanía es incompatible con:

- a) Todo mandato representativo de elección popular.
- b) Cualquier cargo político de libre designación.
- c) La afiliación a partidos políticos, sindicatos de trabajadores, asociaciones empresariales o entidades dependientes de los mismos.
- d) La permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Palma, sus empresas u organismos autónomos.
- e) El ejercicio de las carreras judicial, fiscal y militar.

Cuando concurra una causa de incompatibilidad en quién se elija como Defensor o Defensora de la Ciudadanía, antes de tomar posesión deberá cesar en el cargo o en la actividad incompatibles, o bien solicitar la excedencia en su función. Si no lo hiciere en los ocho días a la elección se entenderá que no acepta el nombramiento. La misma norma se aplicará en el caso de sobrevenir una incompatibilidad.

Artículo 25. Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

1. La Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía es la unidad de apoyo a este órgano y la competente para recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma.
2. La Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía remitirá a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía copia de las sugerencias y reclamaciones que reciba, así como de la respuesta que se hubiera dado a las mismas.
3. Todos los órganos del Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Derechos de la Ciudadanía, a través de la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

La Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía actuará bajo la superior dirección del Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

Artículo 26. Relaciones del Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

Cuando no pudieran ser subsanadas por medios ordinarios, el Defensor o Defensora de la Ciudadanía pondrá en conocimiento de la Presidencia de la Comisión las incidencias que comporten resistencia, negativa u obstrucción al normal ejercicio de sus funciones, a los efectos de la propuesta de las medidas de remoción de obstáculos que afecten al caso.

Artículo 27. Funcionamiento

El Defensor o Defensora de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas ante el Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

Podrá dirigirse al Defensor o Defensora de la Ciudadanía toda persona natural o jurídica que manifieste un interés legítimo y le solicite que actúe en relación con la queja que formule. No será ningún impedimento la nacionalidad, la residencia, la minoría de edad, la incapacidad legal, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión ni, en general, cualquier relación de sujeción o dependencia especiales de una administración o de un poder público.

Artículo 28. Presentación de la queja.

1. Las quejas se presentarán por escrito o verbalmente. En todo caso, deberá quedar constancia del nombre, apellidos, DNI y domicilio de la persona interesada, así como su firma. En el caso de las orales, el interesado firmará la transcripción que se haga de su queja.

A las quejas se acompañarán cuantos documentos y medios de prueba las fundamenten.

Los reclamantes que deseen presentar sus quejas verbalmente al Defensor o Defensora de la Ciudadanía, deberán solicitar por escrito una entrevista personal dirigiéndose a la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía debiendo exponer en la referida solicitud las razones de su petición.

No podrán presentarse quejas después de transcurrido un año desde que la persona afectada tuvo conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una queja. No obstante, cuando el inicio de las actuaciones sea de oficio, no existirá plazo alguno.

2. La Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía registrará y acusará recibo de las quejas que se formulen. Estas quejas serán objeto de una valoración preliminar encaminada a resolver su admisibilidad.

Las quejas serán inadmitidas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) No se aprecie interés legítimo.
- b) No se indique quien la formula.
- c) Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar la Administración.
- d) Estén desprovistas de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.
- e) No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Ombudsman Europeo, el Defensor o Defensora del Pueblo o del Síndic o Síndica de Greuges de esta Comunidad Autónoma, serán remitidas a éstos.

f) Versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si la intervención de los tribunales o juzgados se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor o Defensora de la Ciudadanía, éste suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar.

En el caso de que las quejas formuladas sean inadmitidas, el Defensor o Defensora de la Ciudadanía lo notificará a la persona interesada mediante escrito motivado, informándole sobre las vías a su juicio más oportunas para ejercitar su acción, caso de que hubiera alguna.

Artículo 29. Gratuidad de las actuaciones

Todas las actuaciones del Defensor o Defensora de la Ciudadanía son gratuitas para la persona interesada.

Artículo 30. Tramitación de las quejas

1. Una vez recibida y admitida la queja, la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía la comunicará directamente a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y tomará las medidas de investigación que considere oportunas para clarificarla.

El Defensor o Defensora de la Ciudadanía podrá solicitar el examen de la documentación correspondiente al supuesto en cuestión.

Los documentos aportados por funcionarios en las actuaciones tendrán carácter reservado. Igualmente, salvo las indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones de la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía serán reservadas.

Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios municipales se iniciarán las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

Si como conclusión de las actuaciones desarrolladas en algunos casos aparecieran indicios racionales de criminalidad, el Defensor o Defensora de la Ciudadanía lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal.

2. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía comunicará el resultado de las investigaciones a quien hubieran formulado la queja y a la autoridad, funcionario o trabajador afectado.

Contra las decisiones del Defensor o Defensora de la Ciudadanía no cabe interponer recurso alguno, y las quejas que se le formulen no afectan en absoluto a los plazos previstos para el ejercicio de las acciones que sean procedentes en vía administrativa o jurisdiccional.

El Defensor o Defensora de la Ciudadanía no está facultado para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

Igualmente, podrá formular advertencias y recomendaciones, en los casos que estime procedentes.

3. El Defensor o Defensora de la Ciudadanía dará cuenta anualmente a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y posteriormente al Pleno del Ayuntamiento de la gestión realizada en un informe que presentará en sesión convocada al efecto.

Cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen, el Defensor o Defensora de la Ciudadanía podrá presentar, en cualquier momento, a iniciativa propia un informe extraordinario ante el Pleno.

En su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas; de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias o recomendaciones admitidas por el Ayuntamiento de Palma. Asimismo, podrá formular en su informe aquellas nuevas sugerencias y recomendaciones que estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de la actuación municipal y las relaciones entre la Administración municipal y los vecinos de Palma.

4. La Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía mantendrá una estrecha colaboración con la del Ombudsman Europeo, Defensor o Defensora del Pueblo y Síndic o Síndica de Greuges de la CAIB, para todos aquellos asuntos que sean de interés común.

Artículo 31. Reserva y discrecionalidad de las actuaciones en la tramitación de las quejas.

Las actuaciones que se han de llevar a cabo en el curso de una investigación se realizarán con la reserva y discreción más absolutas, sin perjuicio de incluir su contenido en los informes al Pleno municipal, si el Defensor o Defensora de la Ciudadanía lo cree conveniente.

En cualquier caso, se respetará la confidencialidad respecto de la identidad la persona reclamante, cuando éste lo solicite expresamente.

Artículo 32. Actuaciones de avenencia.

El Defensor o Defensora de la Ciudadanía puede proponer a los organismos y autoridades afectados, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas.

Si en la investigación de una queja o de un expediente cree que la aplicación de las disposiciones pertinentes conduce a un resultado injusto o perjudicial, podrá recomendar o sugerir a la institución, al departamento o a la entidad competentes las medidas o los criterios que considere adecuados para remediarlo o las modificaciones que le parezca oportuno introducir en los textos normativos.

Artículo 33. Comunicación del resultado de la investigación.

El Defensor o Defensora de la Ciudadanía debe informar del resultado de las investigaciones, incluso en el caso de archivo de sus actuaciones, al autor o autora de la queja, a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y a la autoridad del organismo o de la entidad en relación con la cual se ha formulado la queja o iniciado el expediente de oficio.

Artículo 34. Dotación económica.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Defensor o Defensora de la Ciudadanía se consignará en una partida dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Palma.

SECCION 3ª

Las unidades de información y atención al público

Artículo 35. Unidades de información y atención al público.

1. Se crearán unidades de información y atención al público adscritas al área competente en materia de calidad y gestión de la información, al menos en las grandes áreas con implicación de gestión para los ciudadanos y en los Distritos.

2. Conforme a lo establecido por el artículo 124.4. de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local la Alcaldía desarrollará la estructura administrativa y competencias de las unidades de información y atención al público.

Artículo 36. Funciones de las unidades de información y atención al público.

En estas unidades se facilitará en todo caso, información administrativa, orientación sobre la organización municipal, sobre los fines, competencias y funcionamiento de los órganos y servicios municipales, información sobre los recursos existentes, así como sobre las actividades y acuerdos municipales.

Artículo 37. Relaciones con el Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

Las unidades de información y atención al público, a través del canal único de participación que defina el Ayuntamiento de acuerdo con lo que dispone el párrafo 2º del artículo 5 de este Reglamento, canalizarán las sugerencias y reclamaciones que los vecinos quieran realizar. Del mismo modo, dichas unidades admitirán las denuncias y reclamaciones que se puedan presentar, tanto presencialmente como por escrito, sobre irregularidades habidas en la prestación de los servicios municipales. Dichas quejas deberán ser trasladadas al órgano municipal competente, y contestadas con arreglo al procedimiento y en el plazo determinado por la normativa, que en ningún caso podrá ser superior a tres meses. Las unidades de información y atención al público remitirán a la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía de la Ciudadanía copia de las sugerencias y reclamaciones que reciba, así como de las respuestas que se hubieran dado a las mismas.

TÍTULO III

Normas de tramitación

SECCIÓN 1ª

De las quejas y sugerencias

Artículo 38. Registro de las quejas y sugerencias.

1. Las unidades receptoras serán responsables de la conservación de los Libros de Quejas y Sugerencias correspondientes a las mismas, los cuales se cerrarán anualmente mediante diligencia y

se conservarán por un período de cuatro años, remitiéndose posteriormente a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía.

2. El número de presentación asignado en el momento de la inscripción, que deberá ser mencionado en toda la documentación relativa a la tramitación de las quejas y sugerencias, identificará a la unidad receptora y el año de presentación, así como el orden secuencial de registro en la misma.

3. El Registro de quejas y sugerencias se formará por encuadernación de los impresos de presentación de las mismas, ajustados a las especificaciones mínimas contenidas en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el cual se regulan los servicios de información administrativa i atención al ciudadano.

Artículo 39. Tramitación en las unidades receptoras.

1. En los casos de presentación mediante personación de los interesados, las unidades receptoras auxiliarán a éstos en la cumplimentación de la hoja de inscripción y realizarán un sucinto examen de la documentación presentada. De observar alguna anomalía en la presentación, lo manifestarán verbalmente a la persona interesada, por si deseara en el mismo acto subsanar cualquier omisión.

2. Las unidades receptoras no podrán rechazar la presentación e inscripción de las quejas y sugerencias en ningún caso, aunque harán constar en nota adjunta las manifestaciones que hubieran realizado a los interesados.

3. Salvo en el caso de omisiones sustanciales en la presentación, las unidades receptoras se abstendrán de realizar cualquier indicación o valoración que pudiera influir en la intención de los interesados o pudiera comprometer el sentido de la resolución del asunto.

4. Cuando los interesados acompañen a sus quejas o sugerencias documentación complementaria, se hará constar tal extremo en el Libro de Quejas y Sugerencias mediante la descripción de su extensión y contenido, sellándose y paginándose dicha documentación.

5. Recibidas y anotadas las quejas y sugerencias, las unidades receptoras procederán en el plazo establecido a:

- a) Acusar recibo de las mismas.
- b) Formular consultas a las respectivas unidades administrativas cuando los términos de la queja no permitiesen determinar con claridad la unidad de tramitación competente o existiesen dudas sobre la naturaleza del asunto.
- c) Tratándose de quejas, remitir a la unidad de tramitación, por fax u otro procedimiento que asegure la inmediata recepción, la copia de la hoja de inscripción y, en su caso, la documentación que se considere relevante al efecto de la realización de las primeras gestiones.
- d) Remitir la documentación completa de la queja a la unidad de tramitación.

Artículo 40. Unidades de tramitación competentes.

1. La tramitación inicial de las quejas corresponderá a la unidad a la que estén adscritos los correspondientes servicios responsables.
2. Las quejas y sugerencias motivarán la apertura de un expediente informativo donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del servicio afectado.
3. Cuando en un mismo expediente concurren quejas y sugerencias, se tramitarán en expediente único con arreglo a las normas de competencia propias de cada una de ellas, comenzando por la tramitación de la queja.

Artículo 41. Actuación de las unidades de tramitación.

1. Las unidades de tramitación carecerán de competencia para acordar u ordenar la adopción de medidas o actos administrativos en el procedimiento de tramitación de las quejas, si bien tendrán facultades para investigar los hechos o circunstancias denunciados, sugerir, en su caso, soluciones específicas, e impulsar la resolución de los asuntos.
2. Las unidades de tramitación tendrán acceso a las bases de datos y a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones en los mismos términos establecidos para la jefatura de los correspondientes servicios.
3. Cuando se trate de quejas que no requieran la adopción de actos o decisiones particularizadas, las unidades de tramitación se limitarán a recabar la información precisa y a emitir informe sobre la queja antes de su elevación al órgano competente.
4. Es función prioritaria de las unidades de tramitación procurar que se dé a las quejas la solución más adecuada en cada caso, bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad, a cuyo efecto deberán mantener la relación más estrecha con los servicios responsables y colaborar y apoyar a los mismos en dicha tarea.

Artículo 42. Trámites posteriores a la finalización de las actuaciones.

1. Finalizadas las actuaciones, los expedientes serán remitidos para su archivo a la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía, que los custodiará a disposición de la Presidencia de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía.
2. De los expedientes resueltos se informará a la Comisión, que recibirá información sobre cualquier actuación anormal de la Administración municipal respecto a los ciudadanos que hubieran presentado quejas o sugerencias ante la misma.

SECCIÓN 2ª

Normas para la organización y establecimiento del sistema de presentación de quejas y sugerencias

Artículo 43. Información y publicidad.

1. Los ciudadanos serán debidamente informados sobre la existencia del sistema de formulación de quejas y sugerencias. A estos efectos:

a) Existirán carteles visibles, de acuerdo con los formatos que se establezcan, en los vestíbulos o zonas de acceso de las oficinas, así como en los servicios de información y en las zonas de relación con los ciudadanos de mayor afluencia, y se establecerá la señalización precisa que permita la localización física inmediata de las unidades receptoras.

b) Se insertará información normalizada, de forma claramente visible, en todos los manuales e instrucciones administrativos sobre cumplimentación de declaraciones, realización de trámites específicos, régimen administrativo aplicable a determinados contribuyentes y publicaciones informativas similares.

c) En todas las oficinas, tanto en los servicios de información como en las unidades de mayor afluencia de público, se dispondrá de un folleto informativo normalizado sobre el sistema de presentación y resolución de quejas y sugerencias.

d) La Comisión podrá solicitar la remisión de información específica con ocasión de determinados envíos masivos a los ciudadanos.

e) Se realizará el número mínimo de inserciones publicitarias cada año que se acuerde por la Junta de Gobierno de Palma.

f) Se incluirá un apartado específico informativo sobre la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y sobre la figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía en las páginas de consulta telemática pública de los servicios del Ayuntamiento de Palma, que podrá ampliarse a servicios complementarios relativos al procedimiento de presentación de las quejas y sugerencias.

2. En la publicidad que se realiza se informará a los ciudadanos de forma concreta y detallada sobre los sistemas de presentación de las quejas y sugerencias y sobre los derechos que le asisten en esta materia.

Artículo 44. Medios de funcionamiento.

1. Los Servicios municipales pondrán a disposición de la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía los locales y medios materiales precisos para su funcionamiento.

2. Las unidades receptoras deberán contar con espacios de atención al público, compartidos o no, que garanticen un trato aislado y personalizado correcto en términos de absoluta confidencialidad y reserva.

Artículo 45. Reorganización de servicios.

A la entrada en vigor del presente Reglamento se procederá a la supresión o reforma de los servicios que pudieran estar establecidos para la recepción de quejas y sugerencias, asumiendo la Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía aquellos que pudieran resultar útiles a los efectos de la recepción de las mismas.

Artículo 46. Habilitación del personal de las unidades locales.

1. La Junta de Gobierno de Palma procederá a la habilitación del personal de las distintas unidades necesario para garantizar el servicio, a cuyo efecto los jefes de los distintos servicios prestarán la colaboración que se les requiera, formulando las oportunas propuestas.
2. Las habilitaciones pueden ser revocadas o modificadas en cada momento por resolución de la Junta de Gobierno de Palma, de acuerdo con los jefes de los servicios.
3. Salvo, estrictamente, en los servicios que lo requieran por su dimensión, la titularidad de la unidad no supondrá la existencia de un puesto de trabajo diferenciado, habilitándose para su desempeño a funcionarios que ocupen otros puestos de las correspondientes oficinas que reúnan las condiciones necesarias para el desempeño de esta función.

Artículo 47. Proceso de implantación.

1. La Junta de Gobierno de Palma acordará con la dirección central de los distintos servicios las condiciones más idóneas para la implantación efectiva de las distintas unidades de ella dependientes, vigilando dicho proceso e informando a la Presidencia de la Comisión sobre su desarrollo.
2. La Oficina del Defensor o Defensora de la Ciudadanía procederá de forma inmediata a la elaboración de los manuales de trabajo, normas internas de funcionamiento, impresos y demás material requerido para el funcionamiento de sus servicios, así como a la organización de los procesos de formación que resulten necesarios para garantizar un trato correcto y homogéneo a los ciudadanos que se acojan a los procedimientos contemplados por el presente Reglamento. Los proyectos que se elaboren en estas materias serán sometidos a la aprobación de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

En todo lo que no esté previsto en este Reglamento se aplicará, con carácter supletorio, el título II de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor o Defensora del Pueblo.

DISPOSICIÓN FINAL

Publicación y entrada en vigor. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de este Reglamento se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a las Administraciones del Estado, de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y del Consell Insular de Mallorca.
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el Reglamento se publicarán en el Boletín Oficial de las Illes Balears.
- c) El Reglamento entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.