

Por acuerdo del Pleno 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.

Texto consolidado de carácter informativo. Incluye sus posteriores modificaciones y correcciones para facilitar su lectura. El texto oficial publicado en el BOIB puede consultarse en esta misma página web.

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 la 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 auditoría 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 ninguno 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 misma, 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.