



REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE BANYOLES

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'Ajuntament de Banyoles va aprovar el Reglament de Participació Ciutadana, publicat en el BOP número 126 de 3 de juliol de 2003, que va entrar en vigor el dia 12 de juliol de 2003.

En el seu article 43 disposa que l'Ajuntament de Banyoles impulsarà la creació de la figura del Defensor del ciutadà, persona que realitzarà tasques de defensa dels drets individuals i col·lectius de la ciutadania.

En aquest sentit, el Defensor del ciutadà rebrà les queixes i reclamacions de la ciutadania i les canalitzarà al govern de la ciutat, sense perjudici de la utilització del Síndic de Greuges de Catalunya o d'altres institucions supramunicipals.

En qualsevol cas, l'Ajuntament promourà un reglament específic de funcionament del defensor del ciutadà, persona que haurà de ser escollida per consens de tots els grups municipals.

Així mateix, la Disposició Transitòria Primera estableix que l'Ajuntament de Banyoles haurà d'aprovar el reglament a que es refereix l'article 43, que ha de regir la figura del Defensor del ciutadà.

Atès el que disposa l'article 59 del Decret Legislatiu 2/2003, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, de caràcter obligatori pels ens locals i, per tant, aquest Reglament s'ha d'ajustar a aquestes previsions legals, sense perjudici que sigui el propi Ajuntament de Banyoles el que, en exercici de la seva potestat organitzativa reguli el règim jurídic de la institució.

Atès que la figura del Defensor del ciutadà esdevé una fórmula addicional de promoció dels mecanismes de democràcia participativa de la ciutat, així com un mecanisme de control de l'activitat de l'Ajuntament de Banyoles.

Atès que la seva incorporació suposa un apropament del ciutadà a l'Administració, amb l'objectiu de la millora global del sistema administratiu i una eficaç i eficient prestació dels serveis públics municipals.

Es dicta aquest Reglament.

En aquest reglament s'entén que en les referències fetes a càrrecs públics o col·lectius de persones que poden ser constituïts tant per homes com per dones, el masculí té valor genèric.

Article 1. Funcions i abast

1.1 Amb la denominació de Defensor del ciutadà es crea un òrgan institucional municipal potestatiu, d'acord amb el que preveuen els articles 48.2.c) i 59 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya, encarregat de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques del veïns del municipi, pel que pot supervisar



JT/ms

les activitats de l'Ajuntament de Banyoles, però en cap moment podrà entorpir el seu funcionament normal.

Les seves funcions les ha de complir amb independència i objectivitat, i pot actuar d'ofici, per pròpia iniciativa.

En la seva actuació haurà de ponderar els criteris de legalitat i equitat.

L'objectiu fonamental és que es compleixi amb el dret a la bona administració que es troba recollit a l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, així com a incentivar i potenciar la qualitat institucional de l'Ajuntament de Banyoles.

1.2 S'entén com Ajuntament de Banyoles, tant els òrgans que formen part de la pròpia organització municipal, tot el sector públic local que estigui adscrit a aquest, i les empreses contractistes de l'Ajuntament en la mesura en que realitzen funcions públiques o presten serveis públics encomanats per l'Ajuntament.

Article 2. Queixes i dret a la bona administració

2.1 La seva actuació suposa examinar i resoldre les queixes formulades. També podrà actuar com a mediador envers les parts en conflicte sempre que les parts ho acceptin, així com proposar fórmules de conciliació i acord.

2.2. Així mateix ha de vetllar perquè l'Ajuntament de Banyoles resolgui de forma expressa, i en temps i forma legal, les peticions, sol·licituds i recursos administratius presentats al registre general de la corporació.

2.3 També haurà de vetllar perquè no es produeixi des d'un punt de vista administratiu, una inactivitat formal o material de l'Ajuntament de Banyoles. També haurà d'estar amatent a que els serveis públics municipals es prestin de forma correcta, i amb estàndards de qualitat.

2.4 El Defensor del ciutadà no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb total autonomia.

Article 3. Auxili i suport

3.1 L'Ajuntament de Banyoles a través dels seus regidors i treballadors, el seu sector públic local, i les empreses contractistes auxiliaran amb caràcter preferent i prioritari al Defensor del Ciutadà en les seves tasques encomanades i li facilitaran tota la documentació que necessiti en relació amb la queixa o actuació concretes.

3.2 El Defensor del Ciutadà podrà participar, tant a iniciativa pròpia com a petició dels òrgans competents, en els consells consultius i òrgans de participació ciutadana que hi ha al municipi de Banyoles, i de forma especial, als consells de barris constituïts.

Article 4. Nomenament del Defensor del ciutadà

4.1 El Defensor del ciutadà és escollit pel Ple, a proposta de l'Alcalde, i prèvies consultes amb els diferents grups municipals, procurant aconseguir el consens previ i la unanimitat de tots els grups municipals. Si el consens no es produeix, serà



JT/ms

necessari una majoria de tres cinquenes parts dels membres de ple dret del Ple corporatiu, en primera votació. El nomenament del Defensor del ciutadà correspon a l'Alcalde.

Article 5. Durada del càrrec

El càrrec de Defensor del ciutadà tindrà una durada de 5 anys durant el primer mandat i de 4 anys, els mandats següents. Una mateixa persona no podrà exercir aquest càrrec més de dos mandats consecutius. Ara bé, continuarà exercint en funcions del càrrec fins que es produeixi el nomenament d'un de nou. En qualsevol cas, el Ple l'haurà d'escollir en un termini màxim de tres mesos del cessament de l'anterior.

Article 6. Requisits

Per poder ser nomenat Defensor del ciutadà s'han de complir els requisits següents:

- a) Ser major d'edat i gaudir de la plenitud de drets civils i polítics.
- b) Tenir la condició política de català i ser veí o veïna del municipi de Banyoles

Article 7. Incompatibilitats

El càrrec de Defensor del ciutadà és incompatible amb qualsevol altre mandat representatiu, càrrec polític, funció administrativa al servei de l'Ajuntament de Banyoles, el seu sector públic local, empreses contractistes o concessionàries, i qualsevol activitat professional, mercantil i laboral que comporti relació contractual amb l'Ajuntament.

Article 8. Dotació de mitjans humans i materials

8.1 El nomenament del Defensor del ciutadà determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, així com els mitjans humans i materials que se li assignen. El càrrec serà gratuït, sense perjudici de satisfer les compensacions econòmiques que corresponguin, per l'exercici de la seva tasca (dietes, desplaçaments, formació, quilometratge, etc...)

8.2 La dotació econòmica necessària per al funcionament d'aquest òrgan municipal complementari, constituirà una partida específica en el pressupost general de la Corporació Municipal.

8.3 El Defensor del ciutadà té dret a que se li habiliti un despatx per desenvolupar les seves tasques en un edifici públic municipal. A efectes d'actuació imparcial i objectiva, aquest no pot estar ubicat a la Casa Consistorial.

Article 9. Cessament

El Defensor del ciutadà cessa per alguna de les següents causes:

- a) Renúncia expressa
- b) Mort
- c) Incapacitat sobrevinguda



JT/ms

- d) Condemna ferma per delictes dolós
- e) Transcurs del termini pel que fou elegit
- f) Per negligència notòria en el compliment de les obligacions i dels deures del càrrec.

En aquest darrer cas, el cessament és decidit per majoria de les tres cinquenes parts dels membres del Ple en un debat específic, en el que el Defensor del ciutadà té dret a assistir i a fer ús de la paraula abans de la votació. En els altres casos és declarat per l'Alcalde, que tot seguit n'ha de donar compte al Ple de la Corporació.

Article 10. Procediment regulador de les queixes

10.1 Qualsevol persona física o jurídica que acrediti un interès legítim, relatiu a l'objecte de la queixa, encara que no estigui empadronat pot adreçar-se al Defensor del ciutadà per sol·licitar la seva actuació, sense restricció de cap mena, amb la única excepció d'aquelles persones que tenen un vincle de funcionari, eventual o personal laboral amb l'Ajuntament de Banyoles i el seu sector públic local, en aquelles qüestions relatives a l'àmbit de les relacions laborals i de servei.

10.2 La queixa es presentarà per l'interessat mitjançant un escrit motivat, al qual acompanyarà els documents que estimi convenients per donar suport a la seva reclamació. La presentació pot fer-se per qualsevol de les formes previstes en la regulació del Registre d'entrada de documents administratius.

10.3 El termini màxim per a la presentació de queixes serà d'un any a partir de la data en que s'hagin produït els fets causants de la queixa.

10.4 Totes les actuacions del Defensor del ciutadà són gratuïtes per a la persona interessada, i no es necessària l'assistència d'advocat ni de procurador.

10.5 El Defensor del ciutadà ha de registrar i acusar la recepció de totes les queixes que se li formulin, que pot admetre a tràmit o refusar. No seran admeses les queixes anònimes, aquelles en les quals s'adverteixi de mala fe o en les que manqui fonament. En aquest cas s'haurà de notificar el refús a l'interessat mitjançant un escrit motivat.

10.6 El Defensor del ciutadà no intervindrà en queixes o reclamacions l'objecte de les quals es trobin en via judicial, pendents de resolució.

10.7 Hi haurà un registre especial de les queixes rebudes a l'oficina del Defensor a la pròpia disposició amb còpia a la Secretaria de la Corporació, on podrà ser consultat pels Regidors. Excepcionalment, el Defensor podrà declarar en forma raonada i únicament quan així ho demani la persona que subscriu la queixa, la confidencialitat de les dades de caràcter personal de qui la formuli, sense afectar ni al contingut de la queixa ni a l'expedient que es tramita.

10.8 Un cop admesa a tràmit la queixa, el Defensor del ciutadà ho comunicarà a l'interessat. En aquest cas analitzarà el contingut de la queixa, estudiarà les possibilitats de resolució i donarà comptes i sol·licitarà, si s'escau, un informe escrit i la documentació necessària de cada cas als regidors delegats competents, o personal dels serveis o àrees afectats, els quals procediran a contestar la sol·licitud



JT/ms

d'informació, en la màxima brevetat possible i, en tot cas, en el termini màxim de 15 dies hàbils.

10.9 El Defensor del ciutadà podrà comunicar al Ple de la Corporació, mitjançant l'informe anual, el nom dels treballadors, servei o àrea que obstaculitza l'exercici de les seves funcions.

10.10 Si en el desenvolupament de les seves funcions observa que l'actuació d'alguna persona o treballador pot constituir infracció disciplinària o conducta delictiva, ho comunicarà a l'Alcalde de la Corporació, perquè adopti les mesures administratives que estimi oportunes.

10.11 En l'exercici de les seves funcions d'estudi i resolució d'una queixa, el Defensor del ciutadà pot formular a les autoritats i personal de l'Ajuntament, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris adients, si bé no pot modificar ni anul·lar les resolucions o actes administratius. Igualment el Defensor pot proposar fórmules de conciliació o acord amb els interessats.

10.12 El Defensor del ciutadà ha d'informar del resultat de les seves investigacions a l'autor de la queixa i als treballadors, serveis i àrees afectats en relació amb el qual s'ha formulat la queixa.

10.13 Les actuacions del Defensor del ciutadà s'hauran de fer amb la reserva i discreció necessàries, vetllant pel manteniment del dret a la intimitat de les persones afectades, en especial pel que es refereix a la custòdia d'informació de caràcter privat i confidencial, sense perjudici d'incloure les conclusions i valoracions generals dels casos en l'informe anual.

10.14 Les decisions del Defensor del ciutadà no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que procedixin contra l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la queixa i la seva intervenció.

Article 11. Relacions del Defensor del ciutadà amb el ple de la corporació

11.1 Anualment, i dins del primer trimestre de l'any següent, el Defensor del Ciutadà ha de presentar al Ple de la Corporació un informe de les seves actuacions durant l'any anterior.

11.2 En aquest informe s'hi farà constar: el nombre i tipus de les queixes formulades, els fets que les varen causar, les queixes rebutjades, les que es trobin en tràmit, el resultat dels tràmits i gestions sobre les queixes admeses. L'informe anual inclourà de forma expressa les recomanacions i suggeriments que s'hagin realitzat a conseqüència de les intervencions realitzades.

11.3 D'altra banda, el Defensor del ciutadà podrà formular en el seu informe els suggeriments que estimi adients.

11.4 No han de constar a l'informe les dades personals que permetin la identificació dels interessats en la tramitació de les queixes.



JT/ms

11.5 El Defensor del ciutadà pot presentar també informes extraordinaris al Ple de la Corporació o a l'Alcalde quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

11.6 Els grups municipals podran fixar la seva posició en relació amb l'informe.

Disposicions finals

Disposició final primera. El Defensor del ciutadà s'haurà de nomenar en el termini de tres mesos a comptar des de l'entrada en vigor d'aquest reglament.

Disposició final segona. Aquest reglament s'entendrà modificat sense cap tràmit, si la normativa sectorial i en matèria de règim local es modifiqués, per tal d'adequar-se a la mateixa.

Disposició final tercera. El que no estigui previst en aquest reglament específic s'aplicarà de forma supletòria, per a esmenar les llacunes i omissions, la normativa reguladora de la figura del Síndic/a de Greuges de Catalunya, recollida a la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges (DOGC núm. 5536 de 30.12.2009).

Banyoles, 15 de setembre de 2015.

**DOCUMENT APROVAT INICIALMENT PEL PLE DE LA CORPORACIÓ EN
SESSIÓ ORDINÀRIA DEL DIA 3 DE NOVEMBRE DE 2015.**

ENTRADA EN VIGOR EL DIA 21 DE GENER DE 2016.