

OFICINA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

El Defensor o Defensora de la Ciutadania és una institució municipal per a la defensa de les llibertats i drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes, en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

El defensor o defensora actua com a alt comissionat del Ple de l'ajuntament, sense el mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal. No rep instruccions de cap autoritat.

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 instància de part.

Les seves actuacions són gratuïtes i no cal l'assistència d'advocat o procurador.

Pot proposar als organismes i autoritats afectats, en el marc de la legislació, fórmules de conciliació que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

El defensor o defensora pot intervenir a sol·licitud de la ciutadania, o dels col·lectius que manifestin queixes o problemes amb l'Administració municipal o amb un servei en què l'Ajuntament de Palma tingui participació.

Pot intervenir també per iniciativa pròpia, quan entengui que l'Administració municipal pot produir directa o indirectament una vulneració dels drets constitucionals de les persones.

No pot intervenir:

Quan no s'aprecia interès legítim o no s'indica la persona interessada.

Quan es manifesta mala fe o ús abusiu del procediment, amb l'interès de pertorbar l'Administració.

Quan les reclamacions es relacionen amb l'àmbit d'actuació de competències de l'Ombudsman europeu (Defensor del Poble europeu), el Defensor del Poble o el Síndic de Greuges d'aquesta comunitat autònoma.

Tampoc no intervindrà sobre qüestions que són conegudes pels jutjats o tribunals de justícia. Si la intervenció dels tribunals o jutjats es produeix quan el Defensor de la Ciutadania ha iniciat les seves actuacions, aquest ha de suspendre els tràmits que ha pogut començar.

Podeu trobar l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania a la plaça de la Porta del Camp, 2, 07001, Palma, tel. 971449490, reclamacio_dc@palma.cat. O al lloc web: <https://defensorciutadania.palma.cat>.