

## OFICINA DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

La figura del defensor o defensora de la ciudadanía es una institución municipal para la defensa de las libertades y derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas, en cuestiones relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma.

El Defensor o defensora actúa como alto comisionado del Pleno del ayuntamiento, sin el mandato imperativo de ningún miembro u órgano municipal. No recibe instrucciones de ninguna autoridad.

Ejerce sus funciones con plena autonomía y según su criterio, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio y las quejas formuladas a instancia de parte.

Sus actuaciones son gratuitas y no hace falta la asistencia de abogado o procurador.

Puede proponer a los organismos y autoridades afectados, en el marco de la legislación, fórmulas de conciliación que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas.

El defensor o defensora puede intervenir a solicitud de la ciudadanía, o de los colectivos que manifiesten quejas o problemas con la administración municipal o con un servicio en que el Ayuntamiento de Palma tenga participación. También por iniciativa propia, cuando entienda que la administración municipal puede producir directa o indirectamente una vulneración de los derechos constitucionales de las personas.

No podrá intervenir:

Cuando no se aprecie interés legítimo o no se indique la persona interesada.

Cuando se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar la administración.

Cuando las reclamaciones se relacionen al ámbito de actuación de competencias del Ombudsman europeo (defensor del pueblo europeo), el defensor/a de el pueblo o el síndic de greuges de esta comunidad autónoma.

Tampoco intervendrá sobre cuestiones que son conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si la intervención de los tribunales o juzgados se produce cuando el Defensor de la Ciudadanía ha iniciado sus actuaciones, éste tiene que suspender los trámites que ha podido empezar.

Puede encontrar la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía en la plaza de la Porta del Camp, 2, 07001, Palma, tel. 971449490, [reclamacio\\_dc@palma.cat](mailto:reclamacio_dc@palma.cat), o en su página web <https://defensorciudadania.palma.cat>