

2023

Reglament de la Defensoria de la Ciutadania de Mataró



Aprovació definitiva

Títol	Reglament de la Defensoria de la Ciutadania de Mataró. Aprovació definitiva.	
Elaborat per	Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró	
Data de creació	01/12/2022	
Control de versions	Data	01/12/2022
	Versió	v1
Estat formal	Òrgan d'aprovació	Ple Municipal
	Data d'aprovació	01/12/2022
	Publicació oficial	25/01/2023



ANUNCI BOPB

ANUNCI

Aprovació definitiva del Reglament de la Defensoria de la Ciutadania de Mataró

Es fa públic el text íntegre del Reglament de la Defensoria de la Ciutadania de Mataró, aprovat definitivament en haver transcorregut el període d'informació pública de la seva aprovació per acord de Ple del dia 1 de desembre de 2022 sense que s'hagi presentat cap al·legació ni escrit de reclamació.

El Reglament de la Defensoria de la Ciutadania de Mataró, entrarà en vigor transcorreguts 15 dies des de la seva publicació en el BOPB.

Contra l'anterior acord, que esgota la via administrativa, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos, comptadors des del dia següent al de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província. No obstant, s'hi pot interposar qualsevol altre recurs si es considera procedent.

REGLAMENT DE LA DEFENSORIA DE LA CIUTADANIA DE MATARÓ

PREÀMBUL

Amb la voluntat de vetllar pels drets de la ciutadania en relació amb l'Administració municipal, l'Ajuntament de Mataró va nomenar al seu primer defensor del ciutadà de Mataró per acord de Ple de data 8 de juny de 2000, en el marc de l'autonomia organitzativa del municipi recollida al Reglament orgànic municipal i al Reglament de participació ciutadana, i de conformitat amb els principis de descentralització i de màxima proximitat de la gestió administrativa a la ciutadania.

Posteriorment, aquesta institució es va contemplar a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat com a mecanisme de garantia dels drets humans de proximitat que regula en el seu article XXVII. La carta va ser signada pública i oficialment el 18 de maig de 2000 a la ciutat de Saint-Denis i ha estat assumida com a pròpia per més de cent cinquanta municipis espanyols, entre ells Mataró.

La institució de la sindicatura municipal de greuges, també denominada defensoria local de la ciutadania, va ser introduïda per la Llei 21/2002, de 5 de juliol, de modificació de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, i actualment es troba regulada al 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.

Dins d'aquest marc legal, l'Ajuntament de Mataró fa un constant esforç per avançar en eficàcia, eficiència i qualitat dels serveis que presta als ciutadans i ciutadanes, a l'hora que avança en la implementació de mecanismes que garanteixin i salvaguardin l'exercici dels drets de les persones a la ciutat, especialment perquè és l'administració pública més propera a la ciutadania. Així, d'ençà de la seva creació a la nostra ciutat, la institució de la defensoria de la ciutadania s'ha consolidat, fet que fa necessària una nova regulació que satisfaci les necessitats actuals de la institució.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	1/14	

Aquest reglament té per objecte regular la Defensoria de la Ciutadania de Mataró com a institució de defensa dels drets fonamentals i llibertats públiques en l'àmbit de l'administració local, que opera sota els principis de proximitat, eficàcia i subsidiarietat.

El reglament, format per 29 articles, s'estructura en cinc capítols: el capítol I regula les disposicions generals, el capítol II l'elecció, nomenament i cessament del defensor o defensora de la ciutadania, el capítol III l'àmbit d'actuació o dret d'accés al defensor o defensora de la ciutadania, el capítol IV el procediment, el capítol V les relacions amb el Ple de l'Ajuntament i el capítol VI les relacions entre sindicatures o defensories.

La part final de la Llei comprèn una disposició addicional, una derogatòria i una final.

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Definició

1. Aquest reglament té com a objecte regular la institució de la Defensoria de la Ciutadania de Mataró, d'acord amb els articles 48 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, en virtut de l'autonomia local que la Constitució reconeix als ens locals.

2. La Defensoria de la Ciutadania és la institució que, dins del municipi de Mataró, té la funció de defensar i protegir els drets de les persones, en relació amb l'actuació exercida per:

- L'Ajuntament de Mataró i els serveis municipals.
- Els organismes dependents de l'Administració municipal.
- Les empreses municipals de capital totalment o parcialment públics i tots els organismes o empreses contractades per l'Administració en la mesura que realitzin funcions o prestin serveis públics encomanats o de competència de l'Administració municipal.

3. Així mateix, la Defensoria de la Ciutadania vetlla pel bon govern administratiu, tot respectant la legalitat vigent i el principi d'equitat.

Article 2. Principis d'actuació

1. El defensor o defensora de la ciutadania ha de desenvolupar les seves funcions amb respecte als principis i les garanties previstos en aquest reglament; en la normativa estatal i catalana reguladora del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i en la normativa estatal i autonòmica en matèria de transparència, així com en altres normes que li siguin o li puguin ser aplicables, amb independència, objectivitat, i equitat.

2. La Defensoria de la Ciutadania no pot rebre instruccions jeràrquiques de cap autoritat o càrrec municipal.

3. Les actuacions del defensor o defensora de la ciutadania també es regeixen pels principis d'autonomia, imparcialitat i es duen a terme respectant els principis de confidencialitat i secret professional i de conformitat amb la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal vigent.

4. Totes les actuacions del defensor o defensora de la ciutadania són gratuïtes per a les persones interessades, i no és preceptiva l'assistència de lletrat ni procurador.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	2/14	

5. El defensor o defensora de la ciutadania, en representació de la Defensoria, podrà participar en les comissions o els consells consultius i de participació que hi ha o hi pugui haver al municipi.

6. El defensor o defensora de la ciutadania vetllarà perquè l'Administració resolgui expressament, dins del termini i en la forma escaient, les reclamacions i els recursos que li hagin estat formulats. En aquest sentit, ha de tenir cura que no es produeixin supòsits d'inactivitat material de l'Administració.

Article 3. Competències

La Defensoria de la Ciutadania promourà i defensarà els drets de la ciutadania respecte les actuacions de l'Ajuntament de Mataró i dels organismes i empreses públiques que en depenen, entre d'altres, per mitjà de:

- La informació general i l'assessorament en temes de la seva competència.
- La supervisió d'actuacions de l'administració municipal.
- La resolució de les queixes que se li presentin.
- La investigació i actuacions d'ofici sobre fenòmens socials o activitats municipals.
- La mediació, conciliació i altres fórmules de resolució de conflictes, entre l'administració i el subjecte de la queixa.
- L'emissió de dictàmens o informes generals en matèria de llur competència.
- La difusió dels drets humans a la ciutat.
- La proposta o recomanació d'aprovar modificacions normatives, en l'àmbit de la seva competència.
- La cura perquè es garanteixi el dret a una bona administració.
- Aquelles en relació a l'empara dels drets dels ciutadans, el dret a una bona administració i aquelles vinculades al compliment ètic i la integritat dels servidors públics.

Article 4. Recursos a disposició de la Defensoria de la Ciutadania

1. L'Ajuntament de Mataró destinarà els recursos materials, econòmics i personals necessaris per garantir el correcte desenvolupament de les tasques que li són atribuïdes a la Defensoria de la Ciutadania, d'acord amb l'assignació prevista als pressupostos municipals.

2. Tots els òrgans i el personal de l'Ajuntament de Mataró i els seus organismes dependents tenen l'obligació de col·laborar amb la Defensoria de la Ciutadania, en tot allò que requereixi, en el decurs de les investigacions que dugui a terme per supervisar les activitats de l'Administració local.

3. En tot allò que la Defensoria de la Ciutadania pugui precisar per al correcte desenvolupament de les seves funcions, podrà requerir de l'Ajuntament l'assistència i cooperació necessàries, que se li hauran de facilitar amb caràcter preferent i urgent.

Article 5. Pressupost de la Defensoria de la Ciutadania

1. Amb motiu de la preparació i elaboració del pressupost anual municipal, el defensor o defensora de la ciutadania formularà una previsió de despeses de funcionament per a l'exercici corresponent per incorporar-la en el pressupost en els termes que s'escaiguin.

2. El defensor o defensora de la ciutadania presentarà al Ple la liquidació del pressupost de la institució dins del primer trimestre de l'any natural.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	3/14



Article 6. Règim jurídic i retributiu de la Defensoria de la Ciutadania

1. El defensor o defensora de la ciutadania percebrà una retribució equiparada a la de regidoria de govern a temps complet.
2. El defensor o defensora de la ciutadania exercirà el càrrec a temps complet i serà donat d'alta en el règim general de la Seguretat Social, assumint l'Ajuntament el pagament de les quotes empresarials que corresponguin.

CAPÍTOL II

Elecció, nomenament i cessament del defensor o defensora de la ciutadania

Article 7. Elecció i nomenament

1. El defensor o defensora de la ciutadania és escollit pel Ple de l'Ajuntament, a proposta de l'alcalde o alcaldessa, i escoltada prèviament la Junta de Portaveus, d'acord amb el procediment establert a l'apartat següent:
2. El procediment s'inicia amb l'obertura d'un procés de convocatòria pública, de com a mínim 15 dies, perquè la ciutadania presenti candidatures al càrrec. Aquestes han d'anar acompanyades d'un document de motivació del candidat o candidata exposant les línies bàsiques i la proposta de desenvolupament del càrrec, així com la seva vinculació a la ciutat.
3. La Junta de Portaveus valorarà les candidatures presentades tenint en compte els criteris d'elegibilitat i incompatibilitats establerts en aquest reglament, i el perfil i coneixements adequats per al desenvolupament de les funcions pròpies del càrrec, i podrà realitzar entrevistes per analitzar la idoneïtat de les persones candidates.
4. L'alcalde o alcaldessa sotmetrà al Ple l'elecció d'una candidatura entre les que hagin estat validades per majoria absoluta per la Junta de Portaveus.
5. Proposada la candidatura, resultarà escollida si obté una majoria de les tres cinquenes parts dels membres de dret que integren la corporació municipal, en primera votació; si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació és suficient la majoria absoluta.
6. Realitzada l'elecció, i en compliment de l'acord adoptat, correspon a l'alcalde o alcaldessa nomenar defensor o defensora de la ciutadania de Mataró.

Article 8. Condicions d'elegibilitat

1. Per poder ésser elegit per al càrrec de defensor o defensora de la ciutadania, cal complir necessàriament les condicions següents:
 - a) Ésser major d'edat i gaudir de la plenitud de drets civils i polítics.
 - b) No estar condemnat per sentència, encara que no sigui ferma, a pena d'inhabilitació especial per a l'exercici del dret de sufragi passiu o per a ocupació o càrrec públic.
 - c) Tenir vinculació amb el municipi.

Article 9. Causes d'incompatibilitat

1. La condició de defensor o defensora de la ciutadania és incompatible amb:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	4/14	

- a) L'exercici de qualsevol càrrec, treball o pertinença en partits polítics o sindicats.
- b) Qualsevol mandat representatiu.
- c) Qualsevol càrrec públic.
- d) Les funcions directives en sindicats o associacions empresarials.
- e) Les funcions administratives al servei del municipi, organismes públics municipals o empreses amb participació municipal.
- f) Qualsevol activitat professional, mercantil o laboral que comporti una relació contractual amb el municipi o conflicte d'interessos amb l'administració municipal, i qualsevol altra activitat pública o privada que posi en qüestió la independència i objectivitat de la seva tasca.

2. El defensor o defensora de la ciutadania electe, abans del nomenament, haurà de prestar declaració jurada de no trobar-se en cap causa d'incompatibilitat. Així mateix, haurà de formular declaracions de béns i drets patrimonials i d'activitats al Registre d'Interessos de l'Ajuntament de Mataró.

3. El defensor o defensora de la ciutadania electe que estigui afectat per una causa d'incompatibilitat, haurà de cessar en l'activitat incompatible abans de prendre possessió del càrrec, en cas contrari s'entén que hi renuncia. Amb aquest objectiu, ha de cessar en el càrrec o en l'activitat incompatible o passar a la situació d'excedència, dins els vuit dies següents a l'elecció; altrament, s'entén que desisteix del nomenament.

4. Si el defensor o defensora de la ciutadania queda afectat de forma sobrevinguda per una causa d'incompatibilitat coneguda o produïda durant el mandat, haurà de cessar en l'activitat incompatible en un termini de vuit dies a comptar des que ha sobrevingut la incompatibilitat, altrament s'entén que renuncia al càrrec.

Article 10. Durada del càrrec

1. El defensor o defensora de la ciutadania exercirà les funcions del càrrec durant un període de cinc anys.
2. Una mateixa persona no podrà exercir el càrrec més de dos mandats consecutius.
3. Un cop esgotat el període pel qual fou nomenat/da, i en cas que no hagi estat encara designat/da successor/a, el defensor o defensora de la ciutadania continuarà exercint les funcions del càrrec fins que aquella designació es produeixi.
4. En qualsevol cas, el Ple haurà d'escollir el defensor o defensora de la ciutadania en un termini màxim de sis mesos a partir del cessament de l'anterior.

Article 11. Causes de cessament

1. El defensor o defensora de la ciutadania cessarà per alguna de les causes següents:
 - a) Per finalització del termini pel qual es va realitzar el nomenament.
 - b) Per renúncia expressa.
 - c) Per mort o per incapacitat sobrevinguda.
 - d) Per condemna ferma per delictes greus o menys greus.
 - e) Per abandó de funcions o per actuar amb negligència manifesta en l'exercici de les seves funcions.
 - f) Per la pèrdua d'alguna de les condicions d'elegibilitat establertes a l'article 7.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	5/14



2. El cessament serà acordat pel Ple de l'Ajuntament, per les majories establertes per a la seva elecció. En el cas de l'apartat e), amb caràcter previ a la votació, defensor o defensora de la ciutadania podrà, en aquest mateix ple, fer ús de la paraula.

3. L'oficina de la Defensoria de la Ciutadania seguirà funcionant encara que la titularitat del càrrec estigui vacant o actuï en funcions.

CAPÍTOL III

Àmbit d'actuació i dret d'accés al defensor o defensora de la ciutadania

Article 12. Àmbit d'actuació

1. L'àmbit d'actuació del defensor o defensora de la ciutadania s'estableix en el coneixement de les peticions que versin sobre qualsevol assumpte o matèria que sigui competència de l'Ajuntament, amb independència que afectin exclusivament la persona peticionària o sigui d'interès col·lectiu o general. S'exceptuen:

- Les queixes que es presentin sobre peticions, sol·licituds o recursos efectuats a l'Ajuntament i per als quals aquest estigui en termini per resoldre o contestar.
- Les queixes que es presentin una vegada transcorregut més d'un any des dels fets denunciats. Aquesta clàusula s'ha d'interpretar tenint en compte que l'any es comença a comptar a partir del dia següent de la notificació de l'acte exprés denunciat, o de la finalització del termini per resoldre'l sense que això s'hagi fet (en els casos d'actes presumptes denunciats), o de la data en la qual es té coneixement de l'actuació denunciada.
- Les queixes per a la satisfacció dels quals l'ordenament jurídic estableix un procediment específic diferent.

2. L'objecte de les queixes ha de versar sobre l'actuació o manca d'actuació de l'Ajuntament de Mataró i dels organismes i empreses públiques que en depenen, que afectin o estiguin relacionats amb:

- Els drets fonamentals i les llibertats públiques reconegudes a la secció primera del capítol segon del títol I de la Constitució.
- La resta de drets i llibertats recollits al títol I de la Constitució.
- Els drets reconeguts al títol I de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Els drets i les llibertats reconeguts en l'àmbit de la Unió Europea i en altres tractats subscrits per Espanya que reconeixin i garanteixin els drets i les llibertats fonamentals i, especialment, la Declaració Universal dels Drets Humans, el Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i altres tractats i convenis internacionals.
- Els drets dels ciutadans i ciutadanes previstos a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Els drets dels veïns i veïnes previstos a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i al Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal de règim local de Catalunya.
- Els drets reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.
- Els demés drets reconeguts per les lleis estatals i autonòmiques vigents.

3. El termini per formular la queixa davant el defensor o defensora de la ciutadania és d'un any des que es van produir o es van poder conèixer els fets que la motiven. Serà d'aplicació

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	6/14



el termini de dos anys quan, d'acord amb l'article 2 d'aquest reglament, el defensor o defensora de la ciutadania actuï per iniciativa pròpia.

4. El defensor o defensora de la ciutadania actuarà d'ofici o a instància de part.
5. El defensor o defensora de la ciutadania també podrà actuar com a facilitador en la resolució de conflictes entre les parts, sempre que legalment sigui possible i les parts així ho consentin.
6. El defensor o defensora de la ciutadania promou els drets humans i, amb aquest objectiu, en fa difusió i pedagogia com a part de les seves competències i activitat pública.

Article 13. Titulars del dret d'accés a la Defensoria de la Ciutadania

1. Qualsevol persona física o jurídica està legitimada per adreçar-se a la Defensoria de la Ciutadania per tal de presentar una queixa, si té un dret o interès legítim, personal o general, en relació amb l'objecte de la queixa.

Aquesta legitimació inclou la formulació de consultes al defensor o defensora de la ciutadania relacionades amb l'àmbit d'actuació d'aquest.

2. No podran constituir impediment per accedir-hi la nacionalitat, la residència, el sexe, la minoria d'edat, la incapacitat legal del subjecte, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió o, en general, qualsevol relació especial de subjecció o dependència d'una Administració o poder públic, llevat d'aquelles persones amb dependència funcional o laboral del mateix Ajuntament o organismes dependents en qüestions referents a l'àmbit de les relacions estatutàries, laborals o de servei.

CAPÍTOL IV

Procediment

Article 14. Presentació de les queixes o sol·licituds

1. Les queixes o sol·licituds podran presentar-se oralment, o per escrit físic o telemàtic adreçat a la seu de la Defensoria de la Ciutadania. En cas que es formulï una queixa oral, la persona interessada haurà de corroborar la transcripció d'aquesta. La Defensoria de la Ciutadania comptarà amb un portal de internet a través del qual es podrà fer tota la tramitació i seguiment de queixes i la notificació de resolucions.

En qualsevol cas haurà de constar la identificació i el domicili de les persones interessades. Tot escrit en format físic o electrònic serà registrat i s'admetrà a tràmit si consten les dades identificadores necessàries i reuneix els requisits formals establerts.

2. Les actuacions de la Defensoria de la Ciutadania no alteren els terminis fixats per a exercir les accions procedents en via administrativa o jurisdiccional.

Article 15. Contingut de la queixa o sol·licitud

1. Les queixes i les sol·licituds d'actuació d'ofici han d'especificar la vulneració de drets o llibertats constitucionals o estatutaris que es denuncia, i han de fer constar la identitat i el mitjà electrònic o, si no n'hi ha, lloc físic on vol que es practiqui la notificació de notificacions de les persones que les presenten. Addicionalment, la persona pot aportar la seva adreça de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	7/14	

correu electrònic i/o dispositiu electrònic per tal que les administracions públiques l'avisin de l'enviament o posada a disposició de la notificació.

2. Les queixes i les sol·licituds d'actuació d'ofici s'han d'acompanyar amb la documentació de què es disposi per a acreditar la vulneració que es denuncia i amb els documents que la Defensoria de la Ciutadania determini, en qualsevol suport legalment admès.

3. El defensor o defensora de la ciutadania podrà requerir a la persona interessada l'aportació de les dades o els documents complementaris que consideri necessaris per a la tramitació i resolució de la queixa o sol·licitud. La no aportació d'aquestes dades i documents no determinarà per si sola el rebuig de la queixa o sol·licitud, sense perjudici dels efectes en la decisió que finalment s'adopti.

Article 16. Admissió de la queixa o sol·licitud

1. Un cop registrada la queixa o sol·licitud, i en el termini màxim de deu dies des del seu registre, el defensor o defensora de la ciutadania comunicarà a la persona que l'ha presentat la seva admissió i l'inici del procediment de tramitació per a la seva resolució o, en cas contrari, la no admissió a tràmit, que s'haurà de motivar suficientment.

2. En tot cas, el defensor o defensora de la ciutadania rebutjarà la tramitació de les queixes o sol·licituds que estiguin fora del seu àmbit d'actuació, i específicament les següents:

- a) Les que es presentin de forma anònima.
- b) Les que les persones que la formulen no tinguin un interès legítim.
- c) Les que no es refereixin a l'àmbit de competències de la Defensoria de la Ciutadania.
- d) Les que no tinguin suficientment acreditada la identitat o la representació de les persones interessades.
- e) Les que denotin mala fe o un ús abusiu del procediment amb la finalitat de pertorbar o paraitzar l'activitat de l'Administració o els seus organismes dependents que serien objecte d'investigació.
- f) Les que estiguin mancades de fonament, motivació o pretensió.
- g) Les que no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament de Mataró o dels seus ens dependents.
- h) Les referides a actuacions que hagin estat objecte o estiguin pendents de resolució judicial.
- i) Les que no vagin acompanyades amb els documents necessaris, ni siguin aportats els documents requerits pel defensor o defensora de la ciutadania quan resultin essencials per a l'estudi de la queixa o sol·licitud.
- j) Les que puguin resultar perjudicats drets o interessos legítims de terceres persones.
- k) Les que s'haurien de tramitar prèviament per expedients administratiu reglats, llevat de casos d'urgència o interès general.
- l) Les que hagi transcorregut el termini que fixa l'article 11.3.

3. Si la queixa o sol·licitud té el seu origen en l'actuació d'altres administracions públiques diferents de la municipal, el defensor o defensora de la ciutadania procedirà comunicant-ho a les persones interessades, i en donarà trasllat a la sindicatura o defensoria, municipal, autonòmica o estatal que correspongui, de conformitat amb les relacions de col·laboració establertes amb aquestes institucions.

4. Quan el defensor o defensora de la ciutadania ho consideri convenient, també podrà traslladar les queixes i sol·licituds a altres institucions o organismes encarregats de la defensa de drets i llibertats ciutadanes, segons les relacions de col·laboració establertes per una millor i eficient actuació de les diferents parts, i dins el marc de les seves competències.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	8/14	

Article 17. Manca d'actuació prèvia davant les administracions

Abans de presentar queixa o sol·licitud, cal que la persona interessada s'hagi dirigit a l'administració en demanda de solució o aquesta tingui coneixement del motiu de la queixa.

El defensor o defensora de la ciutadania, en rebre una queixa que no hagi estat adreçada prèviament a l'administració, ha de requerir a la persona interessada per tal que formuli la petició davant l'administració i deixarà en suspens la tramitació. Si en el termini de tres mesos des de la formulació l'òrgan afectat no ha donat resposta, es donarà continuïtat a la tramitació de la queixa. Tot i això, si la defensoria percep que la situació objecte de queixa és urgent o considera que no és necessària o procedent la reclamació prèvia a l'administració, podrà traslladar la queixa a l'òrgan competent incorporant la justificació de la seva decisió.

Article 18. Actuació investigadora

1. Admesa la queixa o iniciada l'actuació d'ofici, el defensor o defensora de la ciutadania promourà l'oportuna investigació per a l'esclariment dels supòsits de la mateixa. La investigació podrà incloure, si ho considera oportú, la convocatòria de l'afectat en audiència, per tal de conèixer millor i/o aprofundir en els motius de la queixa o sol·licitud.

2. En qualsevol cas, es donarà compte del contingut substancial de la queixa o sol·licitud o de l'actuació d'ofici a l'òrgan municipal qüestionat, per tal que en el termini d'un mes, prorrogable a criteri del defensor o defensora de la ciutadania d'acord amb les circumstàncies de cada cas, elabori i presenti un informe justificatiu sobre els fets objecte de la queixa o sol·licitud o de l'actuació d'ofici.

3. Si la petició que es tramita afecta a la conducta de persones que estiguin al servei de l'organització municipal, al mateix temps que es realitza l'actuació prevista al paràgraf anterior, la Defensoria de la Ciutadania comunicarà aquesta circumstància a la Direcció de Recursos Humans, i requerirà a la persona afectada per tal que en un termini no inferior a deu dies ni superior a vint dies, respongui per escrit sobre el fets o les circumstàncies que són objecte d'investigació, i per tal que aporti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri més adients. Sense perjudici d'aquesta actuació, la Defensoria de la Ciutadania podrà requerir a la persona afectada per tal que comparegui a informar.

Article 19. Col·laboració i accés a la informació en l'actuació de la Defensoria de la Ciutadania

1. Les autoritats, els empleats públics i, en general, tot el personal dependent de l'Administració i dels organismes i empreses dependents o afecte a un servei públic auxiliaran a la defensoria amb caràcter obligatori, preferent i urgent, facilitant a la Defensoria de la Ciutadania, la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències, centres, organismes i entitats que ho sol·licitin, així com també les dades, els expedients i altres documents necessaris per dur a terme adequadament les actuacions investigadores. La investigació promoguda s'ha de considerar un exercici de transparència en favor de la qualitat democràtica i d'eficiència de les actuacions administratives.

2. El dret d'accés a la informació es regirà per les prescripcions següents:

- a) La informació haurà de demanar-se a l'alcalde o alcaldessa en cas de matèries que assumeixi directament, o al regidor o regidora delegat corresponent, que informará als responsables administratius de la seva àrea, l'accés a l'esmentada informació del regidor o regidora sol·licitant. En el supòsit que un regidor o regidora delegat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	9/14



denegüés la informació sol·licitada pel defensor o defensora de la ciutadania, aquest podrà dirigir-se directament a l'alcalde o alcaldessa. En cap cas podrà facilitar-se l'accés directe a la informació, sense la prèvia autorització de l'alcalde o alcaldessa o del regidor o regidora delegat corresponent. En cas que no hi hagi autorització, s'informarà prèviament la Junta de Portaveus.

- b) Només es podrà denegar l'accés a una informació, justificant-ne el motiu, en els supòsits següents:
- Quan el coneixement o la difusió de la informació pugui vulnerar el dret constitucional a l'honor, a la intimitat personal o familiar i a la pròpia imatge de les persones.
 - Quan es tracti de matèries referents a la seguretat ciutadana o a la protecció civil, la publicitat de les quals pot implicar l'alteració de l'ordre.
 - Quan es tracti de matèries afectades per la legislació general sobre secrets oficials, i de limitació de l'accés a les dades estadístiques.
 - Quan es tracti d'informació sotmesa a secret sumarial.
- c) El dret d'accés a la informació s'exercirà procurant no afectar l'eficàcia del funcionament dels serveis públics.
- d) La Defensoria de la Ciutadania té el deure de guardar reserva en relació amb les informacions que se li puguin facilitar per fer possible el desenvolupament de la seva funció. Igualment, el defensor o defensora de la ciutadania haurà de respectar la confidencialitat de la informació a la qual tingui accés per raó del càrrec.
- e) La Defensoria de la Ciutadania actuarà amb plena confidencialitat i protegirà el dret a l'honor i a la intimitat de terceres persones, evitant la difusió de dades personals en les resolucions, informes i, en general, en tota la documentació que emeti, de conformitat amb la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal vigent.

3. La Defensoria de la Ciutadania informarà l'Alcaldia i el plenari tant de les deficiències com de les bones praxis professionals comprovades en el decurs de les col·laboracions demanades.

4. Totes les resolucions de la Defensoria de la Ciutadania i els posicionaments correlatius municipals seran divulgades a través de la web municipal i, si són d'interès general, es comunicaran a través dels serveis de premsa.

5. Si en el desenvolupament de les seves funcions la Defensoria de la Ciutadania observa que l'actuació del personal municipal podria constituir infracció disciplinària o conducta delictiva, ho comunicarà a l'òrgan competent per què prengui les mesures que estimi oportunes.

Article 20. Manifestacions sobre l'actuació de l'Ajuntament

En l'exercici de les seves funcions d'estudi i resolució d'una queixa, el defensor o defensora de la ciutadania pot formular a les autoritats i el personal de l'Ajuntament, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris adients, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius.

Article 21. Suspensió de les actuacions

1. El defensor o defensora de la ciutadania haurà de suspendre la tramitació davant les situacions que seguidament s'indiquen:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	10/14



- a) Si en el transcurs de les investigacions observés indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció. En aquest cas suspendrà la tramitació i ho posarà en coneixement de l'Ajuntament, perquè aquest adopti les mesures i actuacions oportunes.
- b) Si un cop iniciada la tramitació, s'iniciés un procediment en l'àmbit judicial en base als mateixos fets que motivaren la queixa o sol·licitud.

2. El defensor o defensora de la ciutadania també podrà suspendre la tramitació en aquells casos que consideri oportuns per a una millor resolució del cas. L'esmentada suspensió s'haurà de motivar i notificar a la persona interessada, establint el termini màxim durant el qual podrà estar suspesa. Aquest termini no podrà ser mai superior als tres mesos.

Article 22. Termini per resoldre

El defensor o defensora de la ciutadania ha de resoldre i comunicar la decisió que adopti en el termini màxim de tres mesos, sense comptar el període entre la petició d'informació del defensor o defensora de la ciutadania i el lliurament per part de l'òrgan municipal qüestionat de l'informe justificatiu previst a l'article 17.2, període en el qual l'expedient quedarà suspès.

Article 23. Resolució de la queixa o sol·licitud

1. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'una sol·licitud, la decisió que adopti el defensor o defensora de la ciutadania podrà consistir en:

- a) L'estimació de la queixa o sol·licitud. En aquest cas, el defensor o defensora de la ciutadania podrà formular les recomanacions, els suggeriments, els advertiments i els recordatoris que cregui convenients a l'Ajuntament. Aquests no tindran, en cap cas, caràcter executiu ni podran modificar per si mateixos actes o resolucions administratives.

Així mateix, si el defensor o defensora de la ciutadania, considera que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesiona drets o interessos dels ciutadans, podrà recomanar a l'Ajuntament les modificacions que consideri que cal dur a terme perquè això no succeeixi.

- b) La desestimació de la queixa o sol·licitud. En aquest cas, el defensor o defensora de la ciutadania haurà d'informar els reclamants dels motius pels quals considera que no ha existit un greuge per l'actuació de l'Ajuntament.

Tot i així, sense perjudici del sentit desestimatori, el defensor o defensora de la ciutadania també podrà, a més, explicar els motius de la desestimació, i formular els suggeriments, els advertiments, les recomanacions i els recordatoris que consideri convenients a l'Ajuntament.

- c) La resolució en tràmit de la queixa o sol·licitud. El defensor o defensora de la ciutadania emetrà aquest tipus de resolució quan l'Ajuntament esmeni la seva actuació o manca d'actuació abans de l'emissió del corresponent informe justificatiu i, per tant, abans de la resolució final. No obstant això, el defensor o defensora de la ciutadania podrà formular a l'Ajuntament els suggeriments, els advertiments, les recomanacions i els recordatoris que consideri convenients.

2. El defensor o defensora de la ciutadania també podrà fer propostes de terminacions convencionals d'un procediment; mitjançant fórmules de conciliació, arbitratge i mediació entre la persona interessada i l'Administració, sempre que ambdues parts hi estiguin d'acord, segons la normativa aplicable. La proposta no pot ser contrària a l'ordenament jurídic ni tractar sobre matèries no susceptibles de transacció, i tindrà sempre per objecte satisfer l'interès públic. Aquesta possible actuació haurà de tenir en compte estrictament els límits que les lleis imposen a l'autonomia de la voluntat administrativa.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	11/14	

3. La decisió del defensor o defensora de la ciutadania no serà objecte de recurs.
4. L'Ajuntament haurà de comunicar expressament, en el termini d'un mes des de la notificació de la resolució, si accepta o no els suggeriments, els advertiments, les recomanacions i els recordatoris fets pel defensor o defensora de la ciutadania.

Article 24. Comunicació de la resolució

El defensor o defensora de la ciutadania comunicarà la seva resolució a la persona interessada, a l'Alcaldia i als serveis de l'organització municipal corresponents, i els informarà dels resultats de la investigació de la queixa.

Article 25. Desistiment

1. Tota persona interessada pot desistir de la seva queixa o sol·licitud o, quan això no estigui prohibit per l'ordenament jurídic, renunciar als seus drets.
2. Si l'escrit d'iniciació l'han formulat dos o més persones, el desistiment o la renúncia només afecta a qui l'hagi formulat.
3. Tant el desistiment com la renúncia es poden fer per qualsevol mitjà que en permeti la constància, sempre que incorpori les signatures que corresponguin d'acord amb el que preveu la normativa aplicable.
4. El defensor o defensora de la ciutadania ha d'acceptar per complet el desistiment o la renúncia, i ha de declarar conclús el procediment llevat que, havent-s'hi personat tercers interessats, aquests n'instin la continuació en el termini de deu dies des que va ser notificat el desistiment o la renúncia.

Article 26. Caducitat

1. Quan es produeixi la paralització del procediment per causa imputable a la persona interessada, el defensor o defensora de la ciutadania l'ha d'advertir que, un cop transcorreguts tres mesos, se'n produeix la caducitat. Si, un cop consumit aquest termini, la persona interessada requerida no ha exercit les activitats necessàries per reprendre la tramitació, el defensor o defensora de la ciutadania ha d'acordar l'arxivament de les actuacions i li ho ha de notificar.
2. No es pot acordar la caducitat per la simple inactivitat de la persona interessada en l'execució de tràmits, sempre que no siguin indispensables per dictar resolució.
3. La caducitat no produeix, per si sola, la prescripció de les accions la persona interessada, però els procediments caducats no interrompen el termini de prescripció.
4. En els casos en els quals sigui possible iniciar un nou procediment perquè no s'ha produït la prescripció, s'hi poden incorporar els actes i tràmits, el contingut dels quals s'hauria mantingut igual si no s'hagués produït la caducitat.

CAPÍTOL V

Relacions amb el Ple de l'Ajuntament

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	12/14



Article 27. Informes al Ple i memòria d'activitats

1. Dins del primer trimestre de cada any el defensor o defensora de la ciutadania informará anualment al Ple de l'Ajuntament de les seves actuacions. Als efectes de l'informe anual, el defensor o defensora de la ciutadania presentarà personalment al Ple de la corporació una memòria d'activitats, en la qual haurà de constar com a mínim la informació següent:

- a) Les queixes o sol·licituds que han estat presentades durant l'exercici, així com la seva tipologia per matèria o servei municipal afectat.
- b) Les queixes o sol·licituds admesos a tràmit, especificant-ne l'estat de la tramitació en el moment de la presentació, ja sigui si es troben en fase d'investigació o si ja han estat resolts.
- c) Les queixes o sol·licituds que han estat rebutjats, i els motius del rebuig, d'acord amb el present reglament.
- d) El nombre i tipus d'actuacions d'ofici iniciades, desglossant les que encara estan en procés d'investigació i les que ja han obtingut una resolució.
- e) El nombre i tipus de recomanacions a l'òrgan competent sobre criteris i modificacions a realitzar per a la plena adequació de les disposicions normatives municipals.
- f) El nombre i tipus de propostes de terminació convencional de procediments efectuades.
- g) El nombre i tipus de recomanacions que l'Ajuntament ha respost i les que no, i de les primeres, les que han estat admeses per l'ens municipal i les que no ho han estat.
- h) El nombre i tipus de les que han estat enviades a la Fiscalia.
- i) El nombre i tipus de queixes i sol·licituds que han estat traslladades, per manca de competència, al Síndic/a de Greuges de Catalunya i al Defensor/a del Pueblo.
- j) La consignació de la col·laboració obtinguda de l'Ajuntament i els organismes que en depenen.
- l) En relació amb els apartats e) i f), el defensor o defensora de la ciutadania informará de les recomanacions i propostes que s'han dut a terme i de les que resten pendents i els motius.
- m) El seguiment de les recomanacions i propostes sobre les queixes rebudes en anys anteriors.

2. A l'informe anual del defensor o defensora de la ciutadania no han de constar les dades personals que permetin la identificació pública de les persones interessades en el procediment d'investigació.

3. El defensor o defensora de la ciutadania podrà presentar informes a la Junta de Portaveus i, si aquesta ho considera convenient, al Ple municipal, amb caràcter extraordinari, quan ho requereixi la urgència o importància dels fets que motivin la seva intervenció.

CAPÍTOL VI

Relacions entre sindicatures o defensories

Article 28. Relacions entre sindicatures o defensories

La Defensoria de la Ciutadania, en l'exercici de les seves funcions, podrà:

- a) Relacionar-se directament amb qualsevol òrgan de govern o d'administració pública i entitats privades d'iniciativa social o empreses proveïdores de serveis públics, a efectes de coneixement i, si és el cas, de supervisió. Si les relacions comporten despeses caldrà gestionar-les i justificar-les per les vies ordinàries de la despesa municipal.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	13/14



- b) Coordinar amb altres sindicatures i defensories i promoure l'establiment de protocols d'intervenció conjunta i col·laboració amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya i el Defensor o la Defensora del Pueblo.
- c) Cooperar -sens perjudici de la pròpia independència- amb altres institucions públiques i privades en activitats d'interès general i en actes de promoció i garantia dels drets fonamentals i les llibertats públiques.
- d) Formalitzar, directament o a través dels ens de coordinació entre elles, convenis de cooperació amb col·legis professionals, universitats i altres institucions acadèmiques i d'investigació. També podran participar en accions formatives actives i passives alienes, a banda de les organitzades pel propi Ajuntament.

Article 29. Informació a la ciutadania i divulgació de la funció de la Defensoria de la Ciutadania.

Per tal de garantir que cap persona se senti en indefensió, l'Ajuntament ha d'establir un sistema permanent informatiu i de comunicació externa, a través de les oficines d'atenció a la ciutadania, dels centres cívics i de la web municipal, sobre la possibilitat de dirigir-se a la Defensoria de la Ciutadania per obtenir assessorament independent i, si és el cas, per presentar una queixa pel funcionament dels serveis públics municipals. A més, en tots els comunicats i respostes de l'Ajuntament hi constarà que la ciutadania té dret a recórrer a la Defensoria de la Ciutadania.

Les resolucions de l'Ajuntament que afectin persones amb un interès directe i legítim hauran de fer constar, de forma expressa, el dret de qualsevol part interessada a presentar queixa davant la Defensoria de la Ciutadania en cas de disconformitat.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Els preceptes d'aquest reglament que, per sistemàtica normativa, incorporen aspectes de la legislació estatal o autonòmica, s'entén que son automàticament modificats en el moment en el qual se'n produeixi la revisió. En el supòsit de modificacions, continuaran vigents els preceptes que siguin compatibles o permetin una interpretació harmònica amb el nou marc normatiu, mentre no hi hagi l'adaptació expressa aprovada per part de l'Ajuntament de Mataró.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

L'entrada en vigor d'aquest reglament derogarà i deixarà sense efecte, de forma automàtica, els actes i disposicions municipals de caràcter organitzatiu que s'hi oposin i, en particular, queda derogat el Capítol Quart del Títol III del Reglament Orgànic Municipal (BOPB 10 de març de 2017), en concret, els seus articles 94,95,96 i 97.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament entrarà en vigor passats quinze dies des de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de la Província, i romandrà vigent fins que es produeixi la seva modificació o derogació.

El que es fa públic per a general coneixement,

L'Alcalde
David Bote Paz

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Data i hora	24/01/2023 10:49:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	DAVID BOTE PAZ (Alcalde)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7B4HHMD544TTOS7R6QI77S6Q	Pàgina	14/14

