



Alguns ajuntaments fa uns quants anys vam decidir disposar de la figura del síndic o síndica en defensa dels drets de la ciutadania. Aquesta institució és una garantia més, per al compliment i la salvaguarda dels drets dels ciutadans i les ciutadanes davant les institucions o de tercers. A la nostra ciutat, el Defensor/a de la Ciutadania és una peça molt important en l'engranatge de tot el sistema de garanties ciutadanes que estableix el Reglament de participació ciutadana i govern obert.

Com a alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet, reitero el compromís ferm i indeleble amb aquesta institució, garantint els recursos necessaris perquè pugui desenvolupar la seva activitat i donar compliment als seus objectius; amb independència plena. Vull finalitzar aquestes reflexions amb l'orgull que tenim perquè la nostra ciutat és la seu del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD), una mostra més del compromís de la nostra ciutat amb la defensa i la salvaguarda dels drets dels ciutadans i les ciutadanes.

Núria Parlon

Alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

**OFICINA DEL DEFENSOR/A
DE LA CIUTADANIA**

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
T 93 462 40 12
Fax 93 466 00 67

Més informació a:
www.gramenet.cat/temes/defensor-de-la-ciutadania

Servei de Comunicació | febrer 17

**EL
DEFENSOR/A
DE LA
CIUTADANIA
A SANTA
COLOMA
DE GRAMENET**



? QUÈ ÉS EL DEFENSOR/DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

El Defensor/a de la Ciutadania és la institució que, en l'àmbit de la nostra ciutat, té la missió de vetllar pels drets i llibertats de les persones en relació amb l'actuació exercida directament per l'Administració municipal, els seus òrgans públics derivats, les empreses municipals i les empreses contractistes de l'Administració si presten serveis públics.

El Defensor/a no està subjecte a mandat imperatiu, no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri, basant-se en els principis d'independència i objectivitat.

? QUINES SÓN LES SEVES FUNCIONS

A més de vetllar pel bon govern administratiu, el Defensor/a de la Ciutadania s'encarrega de:

- Protegir els drets i les llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic.
- Supervisar l'activitat de l'Administració municipal i dels seus organismes derivats, per tal de defensar els drets esmentats.
- Procurar que els serveis públics es prestin correctament i denunciar una deficient coordinació administrativa quan aquesta es produeixi.
- Suggestir nous criteris d'actuació o recomanar canvis normatius dirigits a preservar de forma activa els drets esmentats, així com a promoure el funcionament eficaç de l'Administració.

Per extensió, les funcions del Defensor/a de la ciutadania també abasten la protecció dels drets i les llibertats de la Constitució, l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, els tractats internacionals i les lleis reconeixent les persones físiques i les persones jurídiques que no tenen ànim de lucre.

El Defensor/a de la Ciutadania també pot actuar per pròpia iniciativa quan ho consideri convenient.

? COM PUC PRESENTAR UNA QUEIXA O RECLAMACIÓ

La queixa ha de ser presentada per la persona interessada mitjançant un escrit raonat, el qual pot acompanyar amb els documents que estimi adients per acreditar-la.

PRESENCIALMENT

A l'Oficina del Defensor/a, situada a la plaça de la Vila, 1 (al costat de l'OIAC), l'atenció a la ciutadania és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores; les entrevistes són els dimarts i els dijous de 9 a 14 hores, i es poden concertar demanant una cita prèvia personalment a l'Oficina o per telèfon. En cas de dificultat amb aquests horaris es pot concertar una entrevista en l'horari de tarda o nit.

ELECTRÒNICAMENT

Mitjançant un correu electrònic a:
defensor@gramenet.cat

Totes les actuacions del Defensor/a de la Ciutadania són gratuïtes per a la persona interessada i no és necessària l'assistència d'advocat ni de procurador.

? COM ES GESTIONA LA MEVA PETICIÓ

Un cop la queixa ha estat admesa a tràmit, el Defensor/a de la Ciutadania procedeix a analitzar-ne el contingut, a estudiar les possibilitats de resolució i, si cal, dóna compte i sol·licita informe escrit o altra documentació als i les responsables polítics o tècnics dels organismes, serveis o àrees afectades, els quals han de procedir a contestar la sol·licitud d'informació amb la major brevetat possible i, en tot cas, en el termini màxim d'un mes.

Així mateix, el Defensor/a pot realitzar una actuació de derivació, consistent a informar a l'interessat o la interessada sobre l'itinerari administratiu que caldrà seguir en un assumpte concret que no sigui de la seva competència. També pot actuar com a mediador/a entre les parts enfrontades sempre que legalment sigui possible i les parts així ho consentin.

El termini per formular queixa davant el Defensor/a de la Ciutadania és el d'un any des que es van produir o es van poder conèixer els fets que la motiven.

! ADMISSIBILITAT

No seran admeses les queixes anònimes, aquelles en les quals s'adverteixi mala fe o aquelles mancadetes de fonament. També queden excloses de l'àmbit d'actuació del Defensor/a aquelles queixes que:

- Es trobin pendents de resolució judicial.
- Hagin estat formulades i admeses a tràmit pel Síndic de Greuges o el Defensor del Pueblo.
- Tractin matèria referent a l'estatut dels membres de la corporació local o matèria funcional.

En tots els casos es notificarà, mitjançant un escrit motivat, la no admissió de la queixa.