

## Com actua?

Un cop rebuda una sol·licitud, aquesta Institució envia un justificant de recepció a la persona interessada i la informa de si la queixa s'ha admès o no a tràmit.

L'admissió a tràmit significa que la Defensa de la Ciutadania, després d'estudiar l'escrit i la documentació aportada, decideix investigar el cas davant de l'Ajuntament per aclarir les causes del problema i recomanar, recordar o suggerir fórmules per solucionar-lo. En qualsevol cas les resolucions es comuniquen per escrit a la persona afectada.

Si la queixa no s'admet a tràmit, s'informarà la persona interessada per escrit d'aquest fet i se li suggeriran, si s'escau, altres vies perquè intenti solucionar el problema.

Les resolucions de la Defensa de la Ciutadania no poden modificar ni anul·lar actes administratius, ni poden ser objecte de recurs de cap mena.

Aquesta Institució podrà declarar, quan ho demani la persona que subscriu la queixa, la confidencialitat de les dades de caràcter personal, sense que això afecti el contingut.

La Defensa de la Ciutadania també pot actuar d'ofici, és a dir, per iniciativa pròpia, quan observa que algun fet pot produir una vulneració dels drets de les persones.