



## Secció I. Disposicions generals

### CONSELL DE GOVERN

**11989**

*Decret 89/2019, de 29 de novembre, pel qual es crea i es regula l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears*

La Constitució espanyola estableix, en l'article 3, que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i que tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la. Igualment estableix que les altres llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts. D'altra banda, proclama, en l'article 14, la igualtat dels ciutadans davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears disposa, en l'article 4, que la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, té, juntament amb la castellana, el caràcter d'idioma oficial. Tothom té el dret de conèixer-la i d'usar-la, i ningú no pot ser discriminat per causa de l'idioma. A més, les institucions de les Illes Balears han de garantir l'ús normal i oficial dels dos idiomes, prendre les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement i crear les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears. L'article 35 reforça aquest mandat regulant que normalitzar la llengua catalana ha de ser un objectiu dels poders públics de la comunitat autònoma.

En aquest context es va aprovar la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, que determina, en l'article 2, que el dret de conèixer i usar la llengua catalana implica poder adreçar-se en català, oralment o per escrit, a l'Administració, als organismes públics i a les empreses públiques i privades. També implica poder expressar-se en català a qualsevol reunió i desenvolupar en aquesta llengua les activitats professionals, laborals, polítiques, sindicals, religioses i artístiques, així com rebre l'ensenyament en català i rebre-hi informació a tots els mitjans de comunicació social. A més, la Llei de normalització lingüística estableix, d'una banda, que les manifestacions en llengua catalana, en forma oral o escrita, pública o privada, produeixen plens efectes jurídics i que de l'exercici d'aquest dret no en pot derivar cap requeriment de traducció ni cap exigència dilatòria o discriminatòria i, de l'altra, que ningú no pot ser discriminat per raó de la llengua oficial que empri.

Posteriorment, s'ha produït un desplegament legislatiu sectorial amb l'aprovació de normes com ara la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma, o de reglaments com el Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb els quals s'ha avançat en la configuració del marc que fixa l'ús de les llengües oficials en el context de l'Administració autonòmica.

D'altra banda, la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries, un tractat internacional impulsat pel Consell d'Europa que l'Estat espanyol va ratificar i que, consegüentment, ha passat a formar part de l'ordenament jurídic espanyol, reconeix el dret d'usar les anomenades *llengües regionals o minoritàries* com «un dret imprescriptible» i preveu un seguit de compromisos per garantir els drets lingüístics dels parlants d'aquestes llengües, que l'Estat espanyol va adoptar en la seva expressió màxima.

Cal tenir en compte, a més, que l'article 2 de la Declaració Universal dels Drets Humans, de 1948, fixa el principi de no-discriminació, gràcies al qual tothom té els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició.

S'ha de fer referència també que, de conformitat amb els principis continguts en el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics de les Nacions Unides i amb l'esperit del Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals del Consell d'Europa, el dret d'usar una llengua regional o minoritària en la vida privada i pública constitueix un dret imprescindible.

Com a tractat internacional que fa referència als drets lingüístics, també s'ha de destacar la Declaració sobre els Drets de les Persones Pertanyents a Minories Nacionals o Ètniques, Religioses i Lingüístiques en el marc de la Resolució 47/135, de 18 de desembre de 1992, de l'Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides. Aquest text determina, en l'article 2, que les persones que pertanyen a minories nacionals o ètniques, religioses i lingüístiques tenen el dret, entre d'altres, d'utilitzar la seva llengua, tant en públic com en privat, lliurement i sense la interferència de cap mena de discriminació.

Finalment, i malgrat no tenir la consideració de normativa, cal fer referència a la Declaració Universal dels Drets Lingüístics, aprovada a Barcelona en el marc de la Conferència Mundial de Drets Lingüístics el 1996, que considera que les dimensions col·lectiva i individual dels drets lingüístics són inseparables i interdependents, i que l'exercici dels drets lingüístics individuals només es pot fer efectiu si es respecten per igual els drets col·lectius de totes les comunitats i tots els grups lingüístics. En definitiva, vol ser un esperó, una crida als estats perquè, en la dinàmica oberta per la Declaració Universal dels Drets Humans, reconguin els drets lingüístics de les persones i de les seves



comunitats. La Declaració cerca la igualtat de drets lingüístics, sense distincions entre llengües oficials i no oficials; nacionals, regionals i locals; majoritàries i minoritàries, o modernes i arcaïques.

Així doncs, un ric marc legal empara el dret dels ciutadans a usar qualsevol de les dues llengües oficials a les Illes Balears, segons la seva elecció. No obstant això, aquesta oficialitat formal no sempre es correspon amb la realitat, especialment pel que fa a la llengua catalana. Molt sovint els ciutadans de les Illes Balears, al marge de quina sigui la seva llengua d'origen, veuen minvades les possibilitats d'emprar el català, tant en l'àmbit públic com en el privat, i no tenen l'oportunitat de triar fer qualsevol activitat social en aquesta llengua, com a usuaris actius i passius. Aquests obstacles dissuasius són múltiples i estan vinculats al procés de minorització lingüística que pateix la llengua pròpia de les Illes Balears.

Tenint en compte que el mandat estatutari dels poders públics és, com s'ha dit, crear les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears, això és, garantir que tots puguin gaudir de seguretat lingüística plena, es posa de manifest la necessitat de crear una oficina de defensa dels drets lingüístics.

Altres administracions ja s'han proveït d'un instrument similar, com ara la Generalitat de Catalunya, el Govern Basc i la Generalitat Valenciana. A l'hora d'elaborar aquest Decret, s'ha tingut en consideració principalment el que regula la creació d'aquest darrer cas, atès que és el precedent més recent.

La figura d'un òrgan que defensa els drets lingüístics dels ciutadans és recurrent a altres llocs del món. És el cas, per exemple, de Finlàndia, amb la Unitat per la Democràcia, els Afers Lingüístics i els Drets Fonamentals; de Gal·les, amb el Comissionat de la Llengua Gal·lesa, o del Quebec, amb l'Oficina Quebequesa de la Llengua Francesa.

Així doncs, el Decret té per objecte la creació d'una oficina de defensa dels drets lingüístics, adscrita a la Direcció General de Política Lingüística, la qual té atribuïdes les competències en matèria de promoció i defensa dels drets lingüístics d'acord amb el Decret 21/2019, de 2 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'Oficina, a més d'actuar en l'àmbit de l'Administració autonòmica, que li és propi, pot intervenir per les actuacions d'altres administracions públiques amb seu a les Illes Balears o per les de subjectes privats que vulnerin els drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears. En aquest cas, la funció de l'Oficina és intercedir entre la persona que presenta la reclamació o el suggeriment i la part que ha originat els fets.

S'ha de tenir present, a més, el Decret 82/2009, de 13 de desembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. No obstant això, l'especificitat de la matèria i de l'àmbit d'actuació de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics justifica que les reclamacions, els suggeriments i les consultes sobre drets lingüístics es tramitin per un procediment específic diferent de l'establert en aquest Decret.

D'altra banda, amb aquesta iniciativa reglamentària el Govern de les Illes Balears actua d'acord amb els principis de bona regulació que estableixen tant l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, com l'article 49 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

Així, l'adequació als principis de necessitat i eficàcia es justifica amb el fet que aquest reglament respon a raons d'interès general i es basa en una identificació clara del fi perseguit, que és garantir els drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears a usar les llengües oficials. A més, la tramitació d'aquesta norma, d'acord amb el principi de necessitat i d'eficàcia, és la forma més adequada de donar compliment al que estableix la normativa vigent. En concret, es basa en els mandats regulatoris explícits en l'Estatut d'autonomia i la Llei 3/1986, abans esmentada, i incorpora mesures idònies per desplegar i completar les directrius del legislador en matèria de drets lingüístics.

El principi de proporcionalitat també queda garantit al llarg de l'articulat del Decret, atès que les mesures relatives a vetlar pels drets lingüístics dels ciutadans són raonables, equilibrades i tècnicament adequades per assolir els mandats de normalització lingüística i de respecte als drets dels ciutadans. A més, aquesta iniciativa conté la regulació imprescindible per atendre la necessitat que es vol cobrir amb la norma, després de constatar que no existeixen altres mesures menys restrictives de drets, o que imposin menys obligacions als destinataris.

Pel que fa al principi de seguretat jurídica, cal assenyalar que aquest reglament cerca precisament completar el marc regulador de les llengües oficials esmentat més amunt i proporcionar certesa i claredat als ciutadans i al conjunt d'operadors jurídics. Així, es genera un marc normatiu estable, previsible, integrat, clar i de certesa, que facilita el seu coneixement i comprensió i, en conseqüència, l'actuació i presa de decisions.

Per acabar, s'ha de destacar que el Decret s'adequa al principi d'eficiència, perquè les mesures que s'hi incorporen no produeixen càrregues administratives innecessàries o accessòries, i racionalitza, a l'hora d'aplicar-lo, la gestió dels recursos públics.

Finalment, aquesta regulació normativa se supedita al compliment dels principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera perquè les seves repercussions i efectes estan quantificats i valorats.

Per tot això, a proposta del conseller d'Educació, Universitat i Recerca, d'acord amb el Consell Consultiu, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 29 de novembre de 2019,

## DECRET

### Article 1

#### Objecte i naturalesa

1. Es crea l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics com una unitat administrativa amb rang de servei, amb mitjans personals i materials suficients, sota la dependència directa de la Direcció General de Política Lingüística, amb l'objecte de vetlar per la defensa i la promoció dels drets lingüístics dels ciutadans a les Illes Balears.
2. Els drets lingüístics a què fa referència aquest Decret són els que emparen i protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

### Article 2

#### Àmbit d'actuació

1. Aquest Decret és aplicable, en els termes prevists, a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i als ens regulats en la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental.
2. També és d'aplicació, en els termes prevists en l'article 11, a les actuacions que afectin els drets lingüístics que duguin a terme els subjectes següents:

- Els consells insulars i els ajuntaments de les Illes Balears, i els organismes que en depenen.
- L'Administració de l'Estat i l'Administració de justícia amb seu a les Illes Balears, i els organismes que en depenen.
- Les persones físiques i jurídiques de naturalesa privada.

### Article 3

#### Funcions

1. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics té assignades les funcions següents:
  - a) Recollir i tramitar les reclamacions sobre vulneració de drets lingüístics i els suggeriments relacionats amb la tutela d'aquests drets.
  - b) Atendre les consultes formulades respecte dels drets lingüístics i la normativa que els empara.
  - c) Difondre informació sobre els drets lingüístics i la necessitat de garantir-los.
  - d) Col·laborar amb els òrgans o ens dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que han estat objecte de reclamacions i suggeriments a fi de garantir els drets dels parlants, evitar que es reproduïxin situacions de vulneració d'aquests drets i millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.
  - e) Fer les propostes de mesures normatives que es considerin necessàries per garantir els drets lingüístics dels ciutadans de les Illes Balears.
  - f) Col·laborar amb els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears competents en matèria de protecció dels drets dels consumidors i usuaris.
  - g) Afavorir, a través d'assessorament i recursos, la cooperació o col·laboració amb institucions, organismes i entitats de caràcter públic i privat en matèria de garantia de drets lingüístics.
2. En cas que sigui necessari, s'ha d'establir un ordre de prioritat entre les actuacions derivades de l'exercici d'aquestes funcions en què tinguin caràcter preferent les reclamacions interposades pels ciutadans per vulneració de drets lingüístics.

### Article 4

#### Actuacions

1. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona física o jurídica.
2. Quan l'Oficina tenguí coneixement d'un fet que pugui vulnerar drets lingüístics, pot actuar d'ofici i posar-se en contacte amb l'òrgan o ens de l'Administració o amb la persona física o jurídica implicats.



## Article 5

### Sol·licituds d'actuació

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics atén tres tipus de sol·licitud d'actuació, als quals ha de donar la tramitació o la resposta corresponents:

*a)* Reclamacions

Es consideren reclamacions els escrits que les persones interessades presenten a l'Oficina per denunciar que els seus drets lingüístics han estat vulnerats, amb la intenció que s'adoptin les mesures oportunes.

*b)* Suggestiments

Es consideren suggeriments els escrits presentats a l'Oficina amb la intenció de contribuir a salvaguardar els drets lingüístics en la societat i, especialment, a millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.

*c)* Consultes

Tenen la consideració de consultes els escrits formulats a l'Oficina per obtenir assessorament sobre els drets lingüístics i sobre la normativa que els empara.

## Article 6

### Naturalesa de les reclamacions

1. Les reclamacions formulades d'acord amb el que preveu aquest Decret no tindran, en cap cas, la qualificació de recursos administratius ni de reclamacions en via administrativa, i el fet que s'interposin no paralitzarà els terminis que estableix la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

2. La presentació de reclamacions no impedirà ni condicionarà, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar les persones que hi figuren com a interessades.

En el cas que es presenti un recurs administratiu o s'interposi una acció judicial per fets objecte de reclamacions admeses, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha d'oferir assessorament a les persones interessades.

3. Per la naturalesa mateixa de la reclamació, no es pot interposar cap recurs contra la resposta de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, sens perjudici que els motius de la reclamació es puguin tornar a exposar en els recursos que es puguin interposar en el procediment administratiu amb què tinguin relació.

## Article 7

### Presentació de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes

1. Les reclamacions, els suggeriments i les consultes en matèria de drets lingüístics s'han de presentar, preferentment, per via electrònica. Per fer-ho, s'ha d'accedir al procediment telemàtic corresponent, accessible mitjançant la pàgina web de l'Oficina, la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i l'apartat de queixes i suggeriments de la pàgina web del Govern de les Illes Balears.

2. També es poden presentar de manera presencial a les oficines d'assistència en matèria de registres de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o a qualsevol dels altres llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest cas, es pot emprar el formulari que està disponible a la pàgina web de l'Oficina i a la Seu Electrònica del Govern de les Illes Balears.

3. En qualsevol cas, les reclamacions i les consultes han d'anar acompanyades de la signatura de la persona interessada o del representant, si escau, com a mostra de conformitat amb l'escrit que presenta. En cas que es tramitin telemàticament, es pot fer servir qualsevol dels sistemes de signatura electrònica admesos a la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que es poden consultar al mateix web.

## Article 8

### Dades que han de constar en les reclamacions, els suggeriments i les consultes

1. Les reclamacions i les consultes en matèria de drets lingüístics han d'incloure les dades següents:

*a)* Òrgan destinatari de l'escrit, això és, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics.



- b) Nom i llinatges de la persona interessada.
- c) Dades de contacte.
- d) En el cas que actuï un representant, identificació i mitjà d'acreditació de la representació.
- e) Descripció dels fets esdevinguts i les raons que motiven l'escrit.
- f) Data i signatura.

2. En cas que la reclamació o consulta presentada no compleixi els requisits establerts en el punt anterior, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de requerir a la persona interessada que, en un termini de deu dies, faci l'esmena corresponent, amb l'avertiment que, si no ho fa, s'arxivarà la reclamació o consulta.

3. En el cas de les reclamacions i les consultes, no s'admeten i, per tant, no es tramiten els escrits anònims.

4. Els suggeriments poden ser anònims i, per tant, no és necessari que es consignin les dades que identifiquen la persona interessada. En aquest cas, s'entendrà que renuncia a rebre les comunicacions de l'Oficina previstes en el Decret.

## Article 9

### Tramitació de les reclamacions i dels suggeriments

1. Un cop rebuda una reclamació o un suggeriment, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha d'iniciar una fase d'informació sobre els fets exposats.

2. S'arxivaran les reclamacions o els suggeriments que no tinguin base jurídica suficient, sobre la qual cosa s'ha d'informar la persona interessada.

3. En el cas de rebre un escrit formulat com a reclamació o suggeriment que s'hagi d'interpretar com a expressió d'un recurs, petició o queixa diferent de la reclamació o el suggeriment en matèria de drets lingüístics, l'Oficina ha d'informar la persona sobre les diferents opcions que li ofereix la legislació perquè el pugui tramitar.

4. En cas que els fets exposats afectin els drets lingüístics dels consumidors, l'Oficina ha d'informar la persona interessada de la possibilitat que la reclamació o el suggeriment es pugui fer arribar a l'òrgan competent en matèria de consum o turisme, segons correspongui, i derivar-li hi si així ho decideix.

5. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de tramitar totes les reclamacions i els suggeriments en matèria de vulneració de drets lingüístics admesos i els ha de donar una resposta. En el termini màxim d'un mes des de la data d'entrada de la reclamació o del suggeriment, s'ha d'informar la persona interessada de l'estat de la tramitació.

6. En el termini màxim de tres mesos, l'Oficina ha de comunicar a la persona interessada la resposta de l'òrgan o ens o de la persona física o jurídica privada competent, incloent-hi la referència a l'informe que, si pertoca, aquest ha emès. Així mateix, l'Oficina li ha de comunicar les actuacions que l'òrgan o ens o la persona física o jurídica privada ha duit a terme per corregir els defectes que han originat la reclamació o el suggeriment, o per implantar les iniciatives de millora suggerides.

## Article 10

### Reclamacions i suggeriments referits a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

1. En cas que els fets exposats en la reclamació o el suggeriment afectin òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o ens del seu sector públic instrumental, o matèries del seu àmbit de competència, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ho ha de comunicar a l'òrgan o ens competent perquè en prengui coneixement, adopti les mesures oportunes i formuli la resposta corresponent. L'Oficina, en el moment de traslladar a l'òrgan o ens la reclamació o el suggeriment, hi pot adjuntar un informe o una recomanació sobre els fets objecte de denúncia si ho considera convenient.

2. L'òrgan o ens té l'obligació de trametre la resposta pertinent a l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics en el termini màxim de quinze dies des de la recepció de la comunicació, així com d'adoptar les mesures adequades per esmenar la situació denunciada i prevenir que no es reproduïxi en endavant. A aquest efecte, l'Oficina li ha d'oferir l'assessorament tècnic necessari. L'òrgan o ens ha de donar compte de totes les actuacions que ha duit a terme en l'escrit de resposta que trameti a l'Oficina.

3. Cada òrgan o ens ha d'adoptar les mesures que calguin per complir amb la màxima celeritat el deure de resposta.

4. Les comunicacions internes que integren la tramitació de les reclamacions i els suggeriments referits a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears s'han de fer a través de mitjans electrònics.



## Article 11

### Reclamacions i suggeriments referits a altres administracions o a persones físiques o jurídiques privades

1. En cas que els fets exposats en les reclamacions o els suggeriments afectin un òrgan o ens d'un consell insular, d'un ajuntament o de l'Administració de l'Estat amb seu a les Illes Balears, o matèries del seu àmbit de competència, o bé procedeixin d'actuacions fetes per persones físiques o jurídiques privades, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics els ha de comunicar la reclamació o el suggeriment perquè en prenguin coneixement i, si ho consideren convenient, adoptin les mesures oportunes i presentin un escrit de resposta. L'Oficina, en el moment de traslladar la reclamació o el suggeriment, hi pot adjuntar un informe o una recomanació.
2. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de promoure la col·laboració amb la part causant dels fets, amb la finalitat d'establir els mecanismes que permetin la resolució de la situació que ha originat la reclamació o el suggeriment i garantir així la protecció dels drets lingüístics. A aquest efecte, l'Oficina li ha d'oferir l'assessorament tècnic necessari.

## Article 12

### Deure de col·laboració

Les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma i les entitats que en depenen estan obligades a prestar la col·laboració necessària a la Direcció General de Política Lingüística a fi que l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics pugui acomplir adequadament les seves funcions.

## Article 13

### Millora de la qualitat dels serveis públics

1. A fi de millorar de forma continuada la qualitat dels serveis públics, els òrgans o ens de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears afectats per les reclamacions i els suggeriments en matèria de drets lingüístics han de tenir en compte, en coordinació amb l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics, el contingut de les reclamacions i dels suggeriments.
2. Quan de l'anàlisi d'un conjunt de reclamacions o suggeriments se'n desprengui la reiteració d'unes mateixes mancances o la necessitat de millorar la prestació d'un servei dins l'àmbit de l'Administració autonòmica, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de promoure la constitució d'un equip de treball per elaborar un pla de millora que contengui les mesures oportunes per corregir les deficiències detectades i les propostes concretes de millora. Han de formar part de l'equip de treball, a més de les persones en representació de l'Oficina, els òrgans i ens afectats.

## Article 14

### Tramitació de les consultes

Totes les consultes admeses per l'Oficina han de ser tramitades i han de rebre una resposta. En el termini màxim d'un mes des de la data d'entrada de la consulta, la persona interessada ha de ser informada de l'estat de la tramitació.

## Article 15

### Memòria anual

1. Dins el primer semestre de l'any següent, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha d'elaborar una memòria anual sobre les seves actuacions i també sobre el nombre i la naturalesa de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes que reculli, tramiti i resolgui, de la qual ha de retre comptes al Parlament de les Illes Balears mitjançant una compareixença del conseller d'Educació, Universitat i Recerca dins el mateix període. Aquesta memòria també s'ha de trametre al conjunt d'administracions públiques amb seu a les Illes Balears.
2. La memòria anual ha de tenir caràcter públic i estar disponible per als ciutadans en suport digital.
3. En la memòria anual s'ha de tenir una especial cura per complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

### Disposició addicional única

#### Personal mínim necessari

El personal mínim de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de consistir en la plaça del cap de servei amb el requisit de l'especialitat d'assessorament lingüístic, que actua com a director de l'Oficina; un lloc base de tècnic superior de l'administració general amb el requisit del grau de dret, i un lloc base d'auxiliar administratiu.





## **Disposició transitòria única**

### **Entrada en funcionament de l'Oficina**

S'estableix un termini màxim de dos mesos comptador a partir de la publicació del Decret en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* perquè l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics entri en funcionament. Durant aquest període, la Direcció General de Política Lingüística ha d'atendre amb els recursos de què disposa les reclamacions, els suggeriments i les consultes que rebí.

## **Disposició final primera**

### **Desplegament**

S'autoritza el conseller d'Educació, Universitat i Recerca a dictar les disposicions necessàries per desplegar aquest Decret.

## **Disposició final segona**

### **Entrada en vigor**

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Palma, 29 de novembre de 2019

**El conseller d'Educació, Universitat i Recerca**

Martí X. March Cerdà

**La presidenta**

Francesca Lluch Armengol i Socias

