



## **Projecte de decret pel qual es crea l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears**

La Constitució espanyola 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 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.

D'altra banda, la Carta Europea de les Llengües Regionals i 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 relatiu als Drets Civils i Polítics de les Nacions Unides i amb l'esperit del Conveni per a la Salvaguarda 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, en l'article 2, determina 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, reconeguin 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 sol correspondre's 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 es veuen privats de l'oportunitat de triar fer qualsevol activitat social en aquesta llengua, com a usuaris actius i



passius. Les causes d'aquests obstacles dissuasius són múltiples, i estan vinculats amb el 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 òrgan similar, com ara la Generalitat de Catalunya, el Govern basc i la Generalitat Valenciana. A l'hora d'elaborar aquest Decret, s'ha partit principalment del que regula la creació d'aquest darrer precedent, atès que és el més recent.

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics té, com a funcions bàsiques, tramitar les reclamacions, els suggeriments i les consultes dels ciutadans sobre drets lingüístics, sensibilitzar la societat sobre la necessitat de garantir aquests drets, assessorar i promoure mecanismes de col·laboració.

Cal entendre que una de les finalitats que es persegueix és la millora contínua de la qualitat dels serveis públics que es presten als ciutadans, tal com estableix la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears.

Segons el Decret 24/2015, de 7 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, la Direcció General de Política Lingüística exerceix la competència de promoció i defensa dels drets lingüístics.

Per tot això, a proposta de la consellera de Cultura, Participació i Esports, d'acord amb / oït el Consell Consultiu, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de XXXX,

## **DECRET**

### **Article 1**

#### **Objecte i naturalesa**

1. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics és un òrgan administratiu amb rang de servei, amb mitjans personals i materials propis, adscrit a la Direcció General de Política Lingüística, que té com a objecte garantir els 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**

Aquest Decret és aplicable, en els termes prevists, a les institucions, als òrgans i a les entitats següents:

1. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i els ens regulats en la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental.
2. Els consells insulars i els ajuntaments de les Illes Balears, i els organismes que en depenen, en els termes prevists en l'article 12.
3. L'Administració de l'Estat i l'Administració de justícia amb seu a les Illes Balears, i els organismes que en depenen, en els termes prevists en l'article 12.
4. Les persones físiques i jurídiques de naturalesa privada, en els termes prevists en l'article 13.

## **Article 3**

### **Funcions**

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 als drets lingüístics i la normativa que els empara, per oferir informació i assessorament legal.
- c) Sensibilitzar la societat de les Illes Balears sobre els drets lingüístics i la necessitat de garantir-los.
- d) Arbitrar mecanismes de col·laboració amb els òrgans o ens dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que han estat objecte de les reclamacions i els 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 consideri 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) Promoure, a través de l'oferta d'assessorament i recursos, la cooperació amb institucions, organismes i entitats de caràcter públic i privat per assegurar l'exercici dels drets lingüístics.

#### **Article 4** **Actuacions**

1. En cas que sigui necessari, cal prioritzar les actuacions que tinguin com a punt de partida les reclamacions interposades pels ciutadans derivades de la vulneració de drets lingüístics.
2. Les actuacions de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics s'han de coordinar amb la resta d'actuacions de la Direcció General de Política Lingüística.

#### **Article 5** **Actuacions d'ofici**

Quan l'Oficina tenguí coneixement d'un fet que pugui vulnerar drets lingüístics, s'ha de posar en contacte amb l'òrgan o ens de l'Administració o amb la persona física o jurídica implicats per obtenir la informació necessària i fer-li les recomanacions que es considerin convenientes, a fi que, si escau, adopti les mesures oportunes i formuli la resposta corresponent.

#### **Article 6** **Reclamacions, suggeriments i consultes en matèria de drets lingüístics**

L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics atén tres tipus d'escrius a instància de part, als quals ha de donar la tramitació o la resposta corresponents:

##### *a)* Reclamacions

Es consideren reclamacions els escrius 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)* Suggeriments

Es consideren suggeriments els escrius presentats a l'Oficina amb la intenció de contribuir a la salvaguarda dels drets lingüístics en la societat i, especialment, per 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 7**

### **Naturalesa de les reclamacions**

1. La presentació de les reclamacions en matèria de drets lingüístics a l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics és compatible amb la presentació de recursos administratius i amb l'exercici d'accions judicials.

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 i acompanyament a les persones interessades.

2. Les reclamacions no tenen la naturalesa de recurs administratiu ni de reclamació per responsabilitat patrimonial de l'Administració, i per aquest motiu presentar-ne no interromp el còmput dels terminis establerts per als recursos i les reclamacions que estableix la normativa vigent. Tampoc no 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.
3. Atesa la mateixa naturalesa de les reclamacions, no es pot interposar cap recurs contra la resposta de l'Oficina, sens perjudici que els mateixos fets que han motivat la reclamació es puguin tornar a exposar, si s'escau, en els recursos que siguin escaients en el procediment administratiu amb què tenguin relació.

## **Article 8**

### **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, de 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, els suggeriments i les consultes han d'anar acompanyats 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 i que es poden consultar al mateix web.

## **Article 9**

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

1. Les reclamacions, els suggeriments 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 l'escrit presentat 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'advertiment que, si no ho fa, s'arxivaran les reclamacions, els suggeriments o les consultes.
3. No s'admeten i, per tant, no es tramiten els escrits anònims.

## **Article 10**

### **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 un procés informatiu per esbrinar si els fets exposats per la persona interessada constitueixen una vulneració dels drets lingüístics d'acord amb la normativa vigent.



2. No es tramitaran les reclamacions o els suggeriments que no tinguin fonament jurídic suficient, sobre la qual cosa s'ha d'informar la persona interessada.
3. Qualsevol escrit formulat com a reclamació o suggeriment i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit s'hagi d'interpretar com a expressió d'un recurs, petició o queixa diferent de la reclamació o el suggeriment en matèria de vulneració dels drets lingüístics, ha de ser traslladat per l'Oficina directament a l'òrgan o ens competent perquè s'encarregui de tramitar-lo. L'Oficina ha d'informar la persona interessada d'aquesta remissió.
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-l'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, la persona interessada ha de ser informada 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 11**

### **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 o ens de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears 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 els fets denunciats i prevenir que no es reproduïxin 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. Totes 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 12**

### **Reclamacions i suggeriments referits a altres administracions**

1. En cas que els fets exposats en la reclamació o el suggeriment 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, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de comunicar la reclamació o el suggeriment a l'òrgan o ens d'aquestes administracions perquè en prengui coneixement i, si escau, adopti les mesures que consideri procedents i formuli la resposta corresponent. L'Oficina, en el moment de traslladar a aquest 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'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de promoure la col·laboració amb l'administració afectada, amb la finalitat d'establir els mecanismes que permetin la resolució de la situació que ha originat la reclamació o el suggeriment en matèria de drets lingüístics que siguin de la seva competència. A aquest efecte, l'Oficina li ha d'oferir l'assessorament tècnic necessari.

## **Article 13**

### **Reclamacions i suggeriments referits a persones físiques o jurídiques privades**

1. En cas que els fets constitutius de vulneració de drets lingüístics procedeixin d'actuacions fetes per persones físiques o jurídiques privades, l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de comunicar les reclamacions o els suggeriments a aquestes persones perquè en prenguin coneixement i, si escau, adopti les mesures que consideri procedents i formuli la resposta



corresponent. L'Oficina, en el moment de traslladar les reclamacions o els suggeriments a les persones físiques o jurídiques privades, els pot adjuntar un informe o una recomanació sobre els fets objecte de denúncia si ho considera convenient.

2. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de promoure la cooperació amb les persones físiques o jurídiques privades causants dels fets objecte de denúncia amb la finalitat d'evitar que es tornin a produir i garantir així la protecció dels drets lingüístics. A aquest efecte, l'Oficina els ha d'oferir l'assessorament tècnic necessari.

#### **Article 14** **Obligació de col·laboració**

Tots els poders públics, així com qualsevol entitat privada que rebí finançament públic, estan obligats a col·laborar amb l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics.

#### **Article 15** **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 16** **Tramitació de les consultes**

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

## **Article 17**

### **Comitè assessor**

1. L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics pot disposar d'un comitè assessor format per un màxim de cinc experts especialistes en l'estudi dels drets lingüístics o amb una trajectòria destacada en la defensa d'aquests drets, nomenats mitjançant una resolució del conseller de Cultura, Participació i Esports, als quals pugui fer consultes, especialment en la tramitació dels casos que comportin un grau de dificultat més elevat.
2. Els membres de la Comissió poden percebre una indemnització, d'acord amb el que disposa el Decret 16/2016, de 8 d'abril, pel qual s'aprova el text consolidat del Decret pel qual es regulen les indemnitzacions per raó del servei del personal al servei de l'Administració autonòmica de les Illes Balears.

## **Article 18**

### **Memòria anual**

1. 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 de Cultura, Participació i Esports. 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 propi**

El personal propi de l'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics ha de consistir com a mínim 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 facultatiu superior 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 rebi.

**Disposició final primera**  
**Desplegament**

S'autoritza el conseller de Cultura, Participació i Esports 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,