

DEFENSOR/A DELS SOCIS/SÒCIES

Protocol de funcionament

1.- Objectius

La figura del Defensor/a dels Socis/Sòcies, creada per acord de la Junta Directiva, respon a l'objectiu d'ampliar els serveis d'atenció que l'Ateneu Barcelonès posa a disposició dels socis, així com el de facilitar noves formes de participació i/o formulació de queixes, propostes o suggeriments per contribuir a millorar el funcionament de l'Ateneu Barcelonès i de les persones que l'integren.

2.- Definició

El Defensor/a dels Socis/Sòcies és una institució que actua amb plena independència i autonomia funcional, que no rep instruccions de cap òrgan, ni col·legiat ni unipersonal, ni de la direcció executiva de la institució. Creat per a la defensa i protecció dels drets dels socis i altres drets, estudiarà i canalitzarà les queixes que, en absència de canals específics a l'efecte, puguin formular els socis pel funcionament inadequat dels serveis de l'Ateneu Barcelonès o de les actuacions dels seus diferents òrgans; els socis entre si vers la institució, la qual podrà, tanmateix, realitzar els suggeriments de caràcter general que estimi oportuns a la Junta Directiva per tal de salvaguardar els drets dels socis i les finalitats de la institució.

3.- Legitimació

El Defensor/a dels Socis/Sòcies no té competència per modificar o anul·lar els acords o resolucions que adopti la Junta Directiva però podrà suggerir la modificació dels criteris utilitzats per a l'adopció d'aquests.

Segons l'esbrinament que efectui, podrà formular recomanacions i suggeriments per a l'adopció de mesures que evitin i pal·liïn situacions injustes o perjudicials per als socis.

De les actuacions realitzades pel Defensor i en particular, del resultat de les investigacions s'informarà per escrit als interessats i si les actuacions han estat efectuades d'ofici, s'informarà a la Junta Directiva.



4.- Queixes d'ofici

El Defensor/a dels Socis/Sòcies podrà iniciar i prosseguir d'ofici qualsevol investigació per a l'esclariment dels actes que puguin resultar lesius als interessos dels socis.

5.- Situacions en les quals el Defensor/a dels Socis/Sòcies no pot intervenir

El Defensor/a dels Socis/Sòcies no podrà intervenir en les situacions següents:

- a) En cas de conflictes entre socis que no tinguin relació amb l'Ateneu Barcelonès, llevat de petició expressa de mediació.
- b) Quan es tracti de queixes que no continguin una pretensió concreta, quan es tracti d'acusacions en les quals s'aprecii mala fe o, en aquells supòsits que comportin perjudicis als legítims drets de tercers.

6.- Competència del Defensor/a dels Socis/Sòcies

El Defensor/a dels Socis/Sòcies incoarà, a instància de part o d'ofici el corresponent expedient per tal d'esclarir els actes o omissions administratives en relació als drets i interessos dels socis. L'àmbit abastarà les denúncies presentades per actuacions del personal de l'Ateneu, membres de la Junta Directiva i de les Seccions.

També podrà actuar d'ofici quant tingui coneixement d'alguna suposada actuació que menyscabi els drets o interessos dels socis.

Podrà, a petició de les parts en conflicte, actuar com a mediador en situacions de confrontació entre dos o mes socis.

7.- Relacions entre el Defensor/a dels Socis/Sòcies i la Junta Directiva

El Defensor/a dels Socis/Sòcies tindrà una relació directa amb la Junta Directiva y en concret amb el Vicesecretari, que en serà l'interlocutor.



Les conclusions del Defensor/a dels Socis/Sòcies no són vinculants en el règim de sancions o actuacions disciplinàries previstes en els Estatuts i Reglament de Règim Interior.

8.- Petició d'intervenció del Defensor/a dels Socis/Sòcies i procediment

- a) Qualsevol soci, sense exclusió, podrà sol·licitar la intervenció del Defensor/a dels Socis/Sòcies si considera que s'han vulnerat els seus drets o s'han lesionat els seus legítims interessos.

- b) El soci interessat a sol·licitar la intervenció del Defensor/a dels Socis/Sòcies en qualsevol assumpte del seu interès i es trobi dins de les competències del Defensor, cursarà una petició per escrit, especificant els fets que motiven la queixa.

En aquest escrit la persona que formuli la queixa o suggeriment, s'identificarà i expressarà el motiu de la queixa o reclamació.

- c) A tals efectes, s'habilitarà la Bústia del Defensor en la qual es dipositaran els escrits en sobre tancat. De l'esmentada bústia únicament en tindrà clau el Defensor/a dels Socis/Sòcies, el qual mantindrà en secret la identitat del reclamant, llevat d'aquells supòsits en què sigui absolutament indispensable desvetllar-ne la identitat per poder tramitar la queixa, revelació d'identitat que únicament es farà amb el consentiment de la persona que ha efectuat la queixa.

També es podran presentar els escrits per [correu electrònic](#), correu postal o fax. En aquests supòsits, els escrits aniran dirigits al Defensor/a dels Socis/Sòcies i li seran lliurats d'immediat.

- d) Rebuda la queixa, el defensor procedirà a realitzar les gestions que estimi pertinents, demanant a la Junta Directiva, a l'administració, o al personal de l'Ateneu la informació oportuna.



- e) A la vista de la recerca efectuada, si el Defensor/a dels Socis/Sòcies estima que la qüestió plantejada es troba dins de la seva competència i aprecia indicis de lesió o d'irregularitats en els drets o interessos del soci, iniciarà l'oportuna investigació i elevarà un informe a la Junta Directiva en el que, motivadament proposarà, al seu judici, l'acord a adoptar o la resolució.

- f) Si els fets exposats a la queixa estessin exclosos de les competències del Defensor/a dels Socis/Sòcies o no s'apreciés en ells cap tipus d'irregularitat, es comunicarà al reclamant, per escrit motivat.

- g) Si la queixa és admesa, el Defensor promourà l'oportuna investigació per a l'esclariment dels fets denunciats.

- h) La documentació que precisi el Defensor/a dels Socis/Sòcies per a la resolució de la queixa admesa serà proporcionada pel responsable de l'àrea de l'administració que correspongui i en última instància serà responsable del lliurament d'aquesta documentació i/o informació, la gerència de l'Ateneu Barcelonès.

- i) De les actuacions i diligències practicades es donarà compte, simultàniament, a la Junta Directiva i a l'interessat, que podrà al·legar el que tingui per convenient i presentar les proves que al seu dret convinguin, en un termini no inferior a 10 dies.

- j) Si de les actuacions practicades es deriva que la queixa està fundada en un abús, arbitrietat, error, negligència, omissió, etc., el Defensor podrà dirigir-se a l'interessat, fent-li constar el seu criteri al respecte, donant trasllat del referit escrit a la Junta Directiva a fi que prengui les mesures adients.



- k) La resolució que adopti la Junta derivada de les actuacions efectuades pel Defensor podrà ser, entre d'altres:
- transacció amistosa
 - recomanació.
 - incoació del corresponen expedient disciplinari, si és el cas.
- l) Si no hi ha violació dels drets de soci és motivarà la resolució que desestimi la queixa.
- m) Les resolucions que adopti la Junta derivades dels expedients incoats pel Defensor seran notificats a l'interessat.

9.- Informe a la Junta Directiva

Anualment el Defensor redactarà una Memòria que recollirà les queixes que s'hagin formulat, les decisions adoptades al respecte per la Junta Directiva, o en el seu cas, per l'Assemblea General, així com les iniciatives o peticions que, a la seva pròpia instància, hagués elevat. Memòria a la qual es donarà la deguda publicitat.

10.- Elecció del Defensor/a dels Socis/Sòcies

- a) Requisits: el càrrec de Defensor haurà de recaure en un soci de l'Ateneu Barcelonès, que no hagi estat sancionat.
- b) Designació: el Defensor serà escollit per acord de la Junta Directiva entre els socis que reuneixen els requisits establerts en aquesta norma.



- c) Duració del càrrec: el període de mandat del Defensor/a dels Socis/Sòcies, una vegada designat tindrà una vigència idèntica al de la Junta que el va proposar. El Defensor podrà ser cessat del càrrec mitjançant acord de la Junta Directiva amb el vot favorable de les tres quartes parts dels membres.
- d) Mitjans: la Junta Directiva posarà a la seva disposició els mitjans necessaris per al desenvolupament de la seva funció.

Aprovat per la Junta Directiva el dia 13 de maig de 2014

