

Memòria de la Defensora de la Ciutadania

2021

La Defensora de la Ciutadania durant la presentació de la Memòria 2020 - Foto - ODC




2021


Ajuntament  de Palma


 **Oficina de la Defensora de la Ciutadania**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma



ÍNDEX

1

Presentació

2

Resum estadístic

3

Recomanacions

4

Organització DC

5

Projecció externa

6

Comunicació

7

Comissió CERIS

8

Valoració final

A

Annexos



Benvolguts veïnats i benvolgudes veïnades,

Arriba l'hora de presentar la memòria 2021 i el tòpic que els temps passa massa aviat no basta per a explicar com ens fuig el temps rere la feina i com no basta amb marcar-se prioritats perquè la sensació que l'Administració sempre va una passa enrere és palesa. Massa coses a fer i poques mans, també a l'Oficina de la Defensora.

En temps i espais tan fràgils i incerts com el que vivim es fa més evident la lentitud del sistema per a respondre a les necessitats de la ciutadania i fins i tot quant a les exigències que es marca la mateixa Administració, que fa normes incapaç de complir. Un dels exemples més reiterats per la ciutadania quant a la qualitat de l'atenció té a veure amb l'bretxa digital, és un fet que qui no té coneixements o mitjans per a accedir als canals digitals pot tenir moltes dificultats.

És per això que la Defensora es resisteix a limitar l'accés a la seva oficina a un contacte previ i també es resisteix a fer d'aquesta memòria un tràmit reglamentari amb exposició d'estadístiques que s'elevin únicament al Ple municipal. Però analitzem això, el Reglament de la Defensora diu que cal retre comptes de la feina i cal fer-ho amb regularitat i davant el poble i els seus representants que són els polítics de cada grup municipal. I perquè tot plegat sigui quelcom més que una passa burocràtica, cal convidar a la reflexió sobre els problemes de la ciutadania en un sentit ampli i què siguin els veïnats i veïnades qui ens diguin si estan conformes o no, i on ens estam equivocant; **hem d'obrir en definitiva un debat des d'una perspectiva de Drets humans en el qual la ciutadania ha d'estar al centre** i perquè sigui així l'haurem de

1. PRESENTACIÓ

motivar perquè hi confii prestant-nos la seva valuosa opinió.

I amb aquesta voluntat ens hem acostat a la realitat al 2021, hem escoltat qui ha volgut parlar amb la nostra institució i hem resolt que en massa ocasions els drets de la ciutadania no es garanteixen plenament. Per fortuna, la ciutadania reconeix en l'Oficina de la Defensora un espai-amic en el qual sovint aterren abans d'avançar cap a altres instàncies, com els tribunals, més costoses tant per als veïnats com per al mateix ajuntament, processos que no sempre donen els resultats que la ciutadania espera i que a més dilaten les qüestions en el temps. No vull dir amb això que la nostra oficina sigui la solució, no, però hi ha una feina de mediació que sovint ens fa part útil de la solució i ajuda a reconduir els problemes o almenys a reorientar-ne el plantejament.

El 2021 es va obstinar i novament va ser protagonitzat per la pandèmia, l'esforç i l'esgotament econòmic i mental que ja ens havia afectat l'any 2020. A més dels factors sanitaris i l'emergència social, el 2021 es va fer palesa la fragilitat d'un sistema ja deteriorat davant el volum de pobresa i exclusió. Segons el darrer informe de la Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa 266.217 persones viuen avui a Balears en estat de pobresa i/o risc d'exclusió, superant el 20% de la població i segons UNICEF, un de cada cinc infants es veuen dins aquesta situació.

Davant aquests nombres, una de les grans preocupacions com a Defensora ha estat prendre la màxima atenció perquè **la pobresa i l'exclusió són enemics que quan arriben de forma sobtada silencien la veu de qui els pateix.**

D'altra banda, la inèrcia de la pandèmia ha generat un **augment significatiu de la bretxa digital**. Les mateixes restriccions que ens permeteren tenir cura de les persones i mantenir oberts els canals de relació amb l'Administració ara incideixen negativament en el procés de retorn a la normalitat fins al punt que un nombre important de ciutadania no ha pogut acostar a l'Administració per a exposar el que consideraven emergències. No és acceptable que la manca d'accés o l'analfabetisme digital hagin provocat i, encara avui, provoquin que moltes persones no obtinguin cita prèvia i que això pugui limitar el seu dret a rebre atenció presencial al·legant a nous criteris de relació amb la ciutadania. Això és un fet al nostre Ajuntament i representa una vulneració del DRET dels veïnats que poden "elegir en tot moment si es comunicaran amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no". La Llei 39/2015, de procediment administratiu, és clara al respecte.

No obstant això, sabem que la gestió digital ha vingut per a quedar però l'Administració ho ha de fer amb criteris que no contradiguin la normativa d'aplicació, facilitant les explicacions oportunes pels canals adequats. Contrasta amb aquesta exigència a la ciutadania la incapacitat municipal d'aplicar-se en la implementació de totes les exigències digitals que obliguen la mateixa Administració i avui encara no és possible la notificació digital, ni a persones jurídiques ni a persones físiques, i s'està treballant en la creació dels expedients digitals però no tenim notícies de quan seran una realitat.

Malgrat això, és digne de reconeixement que les passes fetes en pro de la implementació digital hagin facilitat l'accés a moltes persones que dominen el mitjà i així són moltes les persones que s'han acostat a la Defensora també per aquesta via. Altra cosa són els aplicatius utilitzats per l'Ajuntament, com ara el GEYSER, que sovint generen molts entrebancs de compatibilitat que

afecten l'agilitat de les àrees i per tant la ciutadania.

Finalment, altres qüestions tractades anys enrere i no resoltes a la nostra ciutat, com es veurà amb més concreció al llarg de la Memòria, han estat: el problema de la brutícia per l'incivisme, el renou quan afecta el dret al descans, la tramitació de denúncies afectades per notificacions de dubtosa factura i les obres executades sense autorització. I com un axioma de conjunt fariem palesa **l'enorme dificultat per part de l'Administració de trobar eines que permetin acabar de forma efectiva amb aquests problemes**. Així, doncs, es genera una impunitat per a qui no compleix la normativa i s'envia un missatge poc edificant per a qui sí que compleix i sobretot per a qui en pateix les vulneracions.

Sobre aquestes qüestions i d'altres, al llarg del 2021, s'han recollit i treballat un total de 525 expedients, una disminució d'un 3,68% en relació al 2020 que m'atreveixo a qualificar de poc significativa.

Com és habitual, vull concloure aquesta presentació dient que, a més d'un espai de reflexió, voldria aclarir que en les meves aportacions hi ha únicament **voluntat de millora** en el camí cap a l'excel·lència que desig per al nostre Ajuntament i per al conjunt de la ciutadania.

Esper que qui llegeixi aquesta memòria entengui el caràcter constructiu i rigorós amb què s'ha redactat i qued a la vostra per si necessitau resoldre dubtes o plantejar qüestions quant a l'imatge fidel de la qual us don trasllat.

Anna Moilanen

Defensora de la Ciutadania





ACTIVITATS 2021

2. Resum estadístic de l'activitat de la institució



Detall del Molinar- iniciades les obres de remodelació
Foto - ODC

2. Resum estadístic de l'activitat de la institució

Una vegada més comptam amb els nombres perquè ens orientin per a visibilitzar espais de millora i així facilitar el trasllat de la nostra tasca a la ciutadania, perquè és important presentar la tasca amb claredat, els encerts i també les errades. No obstant això els nombres s'han d'interpretar i sols representen una part quantitativa sobre la qual no es pot descarregar tot el pes de l'anàlisi.

La redistribució de la informació adoptada a l'edició del 2020 es manté i es comença per la revisió de les reclamacions dels veïnats, amb la voluntat de donar preferència als problemes de la ciutadania. Igualment, es conserva en aquesta memòria una part de caire pedagògic, pràcticament idèntica a la d'anteriors edicions, amb la finalitat de fer comprensible pel lector el significat d'alguns termes i l'abast i funcionament de la institució de la Defensora de la Ciutadania.

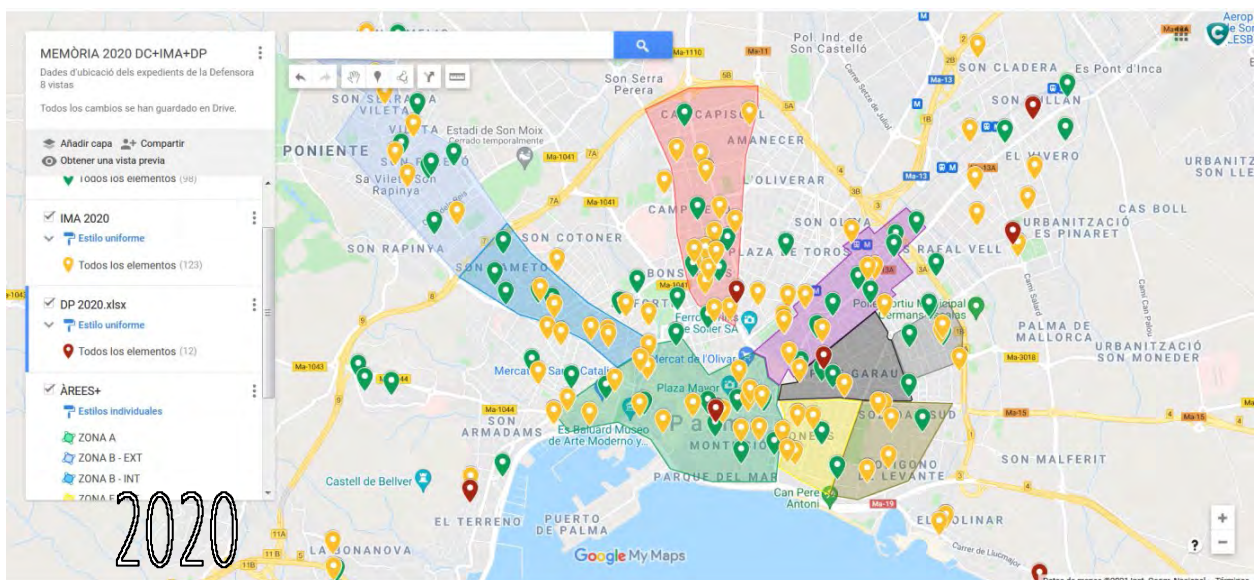
I. Expedients IMA - DC - DP

La Defensora de la Ciutadania, des d'ara ja fa més de 10 anys, inicia expedients de tres tipus, que en termes generals atenen a l'origen de les reclamacions i l'abast competencial de la institució sobre les qüestions requerides.

Així, els **expedients DC** són aquells susceptibles d'admissió a tràmit perquè es tracta de causes de segona instància, és a dir, que ja han estat ateses prèviament pels serveis municipals i que per tant són de la competència municipal. Els **expedients IMA** són aquells que estan fora de la competència de la Defensora, ja sigui perquè no són segona instància i per tant encara no han passat per l'atenció dels serveis municipals o perquè es reclama sobre fets o actuacions que pertanyen a responsabilitats que no són de l'Administració municipal de Palma.

I, finalment, els **expedients DP** són aquells que responen a l'atenció de peticions del Defensor del Poble, dels quals es fa la tramitació però normalment no sol suposar una intervenció directa de la Defensora de la Ciutadania, si bé existeixen excepcions que s'explicaran més endavant.

En aquest punt, normalment iniciam l'exposició i anàlisi de dades dels dos darrers anys però atesa l'anomalia estadística provocada per la pandèmia dels darrers anys, consider oportú el tractament dels tres darrers anys, remuntant-nos a temps pre-pandèmics. El mapa següent, creat amb l'aplicació Google MyMaps, ens permet veure ubicats geogràficament les zones amb major nombre de reclamacions. En color groc els expedients IMA, en color verd els expedients DC i en color blau els expedients DP.



En el mapa del 2020 es distingien uns corredors de reclamacions que assenyalàvem amb àrees de colors i que es corresponien amb una distribució radial coincident amb vials que són les grans artèries de la nostra ciutat. Aquesta geometria s'ha mantingut al 2021 però no s'han detectat correlacions definitives amb el tipus de reclamacions.

Cal esmentar que en cap dels mapes hi figura la totalitat d'expedients IMA, ja que per la seva tipologia, alguns d'ells no tenen associada una ubicació geogràfica. També és important indicar que l'adreça referenciada a cadascun dels expedients és la del domicili de la persona que reclama. Així doncs, en ocasions, aquesta adreça pot estar íntimament relacionada amb el problema, per exemple en

casos de molèsties per renous, però en altres l'adreça no té per què identificar el focus del problema com ara per exemple un problema de multes de circulació on el lloc d'habitatge és completament indiferent.

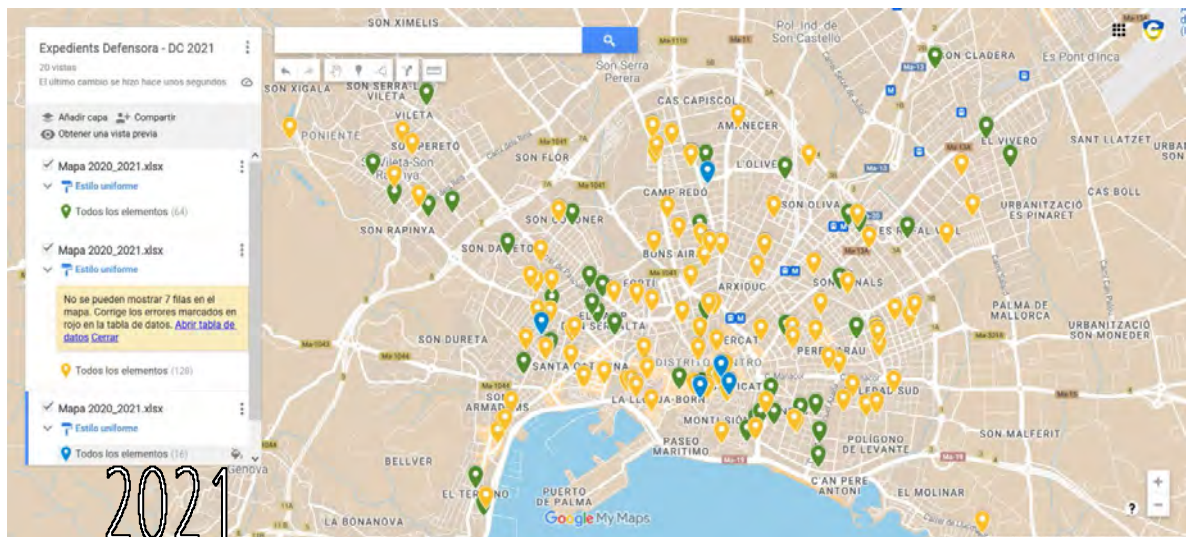
Així doncs, si haguéssim de treure alguna conclusió ferma, diríem que aquests mapes ens indiquen on viuen les persones que s'adrecen a la Defensora per a exposar els seus problemes i com evoluciona el coneixement de la nostra institució a la ciutat. No obstant això, és també incontestable que alguns focus de problemes, com el renou, fan que col·lectius i plataformes de veïnats hagin corregut la veu i hi ha punts de ciutat amb concentració de reclamacions molt vinculades entre elles.

IMA - Expedients d'informació, mediació i assessorament

La creació dels expedients IMA, Informació-Mediació-Assessorament, data de l'any 2009 i té per objectiu enregistrar el treball de l'oficina quant a les reclamacions que no estan previstes al Reglament però que, no obstant això, sí que suposen un suport i orientació indispensables per a la ciutadania i una inversió de temps i energies per part de la meua Oficina.

Aquests expedients responen a la necessitat de donar atenció adequada a les consultes relacionades amb queixes en primera instància o queixes que corresponen a altres administracions, per tant que no estan prevists

entre les competències de la Defensora al Reglament orgànic de drets de la ciutadania (*RODC*, d'ara endavant). Això no obstant, atès l'esperit de servei i de suport a la ciutadania, l'Oficina de la Defensora no es limita a informar de la seva falta de competència i, en tots els casos, s'ha reorientat la ciutadania d'acord amb el contingut de les seves reclamacions, evitant l'efecte d'abandonament que sent la ciutadania en més ocasions de les que ens imaginam.



Com s'indicava anteriorment, el registre documental es va iniciar l'abril de 2009, quan l'aplicació informàtica de gestió pròpia es va adaptar per a deixar constància del treball. L'experiència en aquest tipus d'expedients avala la inversió de treball i la Defensora de la Ciutadania sempre ha considerat la continuïtat de la seva existència. En els annexos es presenta la relació completa d'expedients IMA, on pot llegir-se de forma abreujada el motiu dels 357 expedients oberts l'any 2021, un 4'2% més que al 2020, amb 342 expedients, que s'havia incrementat un 25,73% respecte de l'any 2019. Així, sembla que seguim incrementant el nombre d'atencions.

És important assenyalar que malgrat que pugui semblar que els expedients IMA no representen un gran esforç de feina, el seu volum i la nostra responsabilitat quant a totes les qüestions que aterren a la Defensora, fa que els expedients IMA suposin una tramitació significativa que conclou amb la reorientació i/o resolució adequada a

la ciutadania. Normalment es resolen en un termini breu, sí, però n'hi ha que no es limiten a reorientar amb una simple informació i molt menys que siguin menys importants perquè alguns d'ells són el bessó de qüestions que amb el temps es podrien convertir en expedients DC o DP, i resoldre un problema quan encara no és un greu problema pot ser cabdal per a la ciutadania però també per l'Administració municipal. En són un exemple els supòsits de presumpte frau quant a la notificació dels expedients de multes quan encara es trobaven en via voluntària i per tant quan eren susceptibles d'al·legacions o recursos previs a l'obertura d'un expedient DC de la Defensora.

Aquesta fórmula d'expedient ha agilitzat el treball de l'Oficina i segueix millorant l'atenció a la ciutadania, que obté de la institució una orientació efectiva sobre qüestions que tot i no ser encara de competència de la Defensora, aporten valor i ajut efectiu a la ciutadania.

DC - Expedients de la Defensora de la Ciutadania

En aquesta memòria es disposa ja de les dades de tot un mandat de la Defensora i l'any 2021 ens presenta la conclusió del primer mandat i l'inici del meu segon mandat, després de l'aprovació del Ple al mes de juny. Això ens ha permès tenir una visió àmplia de la institució i plantejar-nos una projecció realista i assolible per part de la institució que represent.

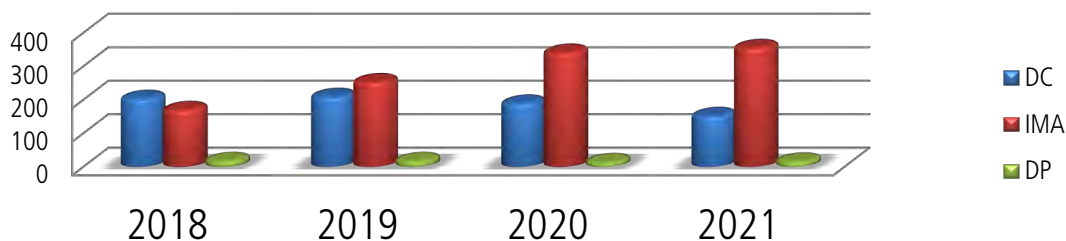
La tònica general continua sent l'augment general en el nombre d'expedients any rere

any. Això ens diu que la institució de la Defensora és més coneguda per la ciutadania i en certa manera que els veïnats i veïnades confien en les nostres actuacions. Al 2020 donàvem per superada la recuperació, quant al nombre d'expedients, i ens situàvem en un volum de feina al límit de la capacitat de l'Oficina, superant totes les estadístiques anteriors, al 2021 ja estam desbordats per motius que van més enllà del volum de nous expedients.

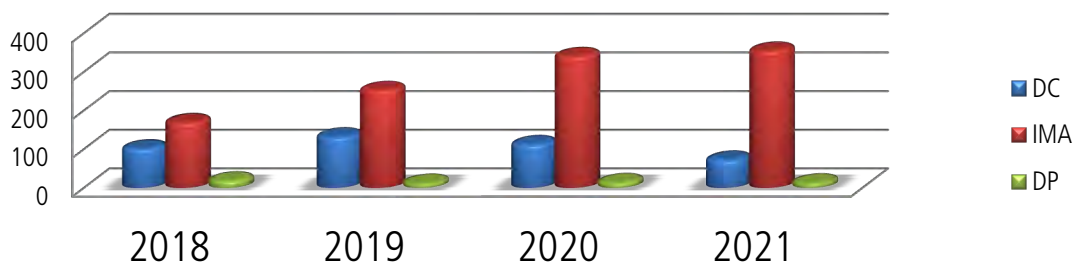
Quant als expedients DC, propis de la Defensora, al 2021 es varen obrir 64 nous expedients, se'n varen reobrir 5 i es va heretar un romanent de 81, un total de 153 **expedients**, marcant una petita minva en el nombre d'expedients del 2020. Quant als IMA, al 2021 s'ha arribat fins els 356 expedients, que sumats als 16 DP (expedients iniciats pel Defensor del Poble) i els 153 DC donen **un total de 525 expedients el 2021**. Quant als 356 IMA **observam un augment sobre els 342 expedients el 2020, els 366 de 2019 o els 291 expedients de 2018**. Aquestes xifres ens posen de manifest que la nostra institució continua en creixement.



Exp. iniciats per any i tipologia



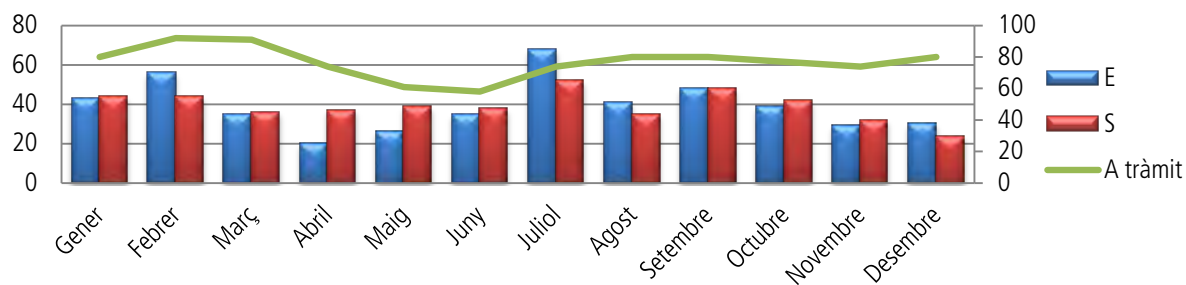
Exp. resolta per any i tipologia



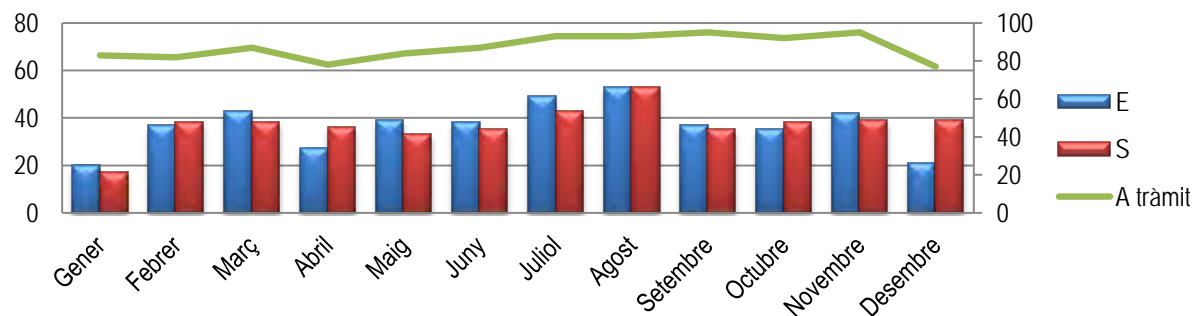
A les darreres memòries es recordava el treball **discret, però molt efectiu, de la institució apropant-se a la ciutadania per a fer-se visible i guanyar-se la seva confiança.**

Els nombres són un indicador, en el qual ens basam però no ens obsessionem perquè procuram centrar-nos en la tasca de millora contínua.

Tendència exp. a tràmit 2020



Tendència exp. a tràmit - 2021

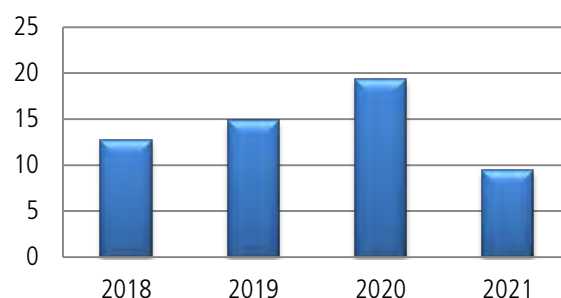


El gràfic de tendències del 2021 assenyala un canvi interessant i sembla que ja no podríem determinar l'estacionalitat de les reclamacions. Sols les entrades i sortides d'expedients dels mesos de gener i desembre tenen repercussió i ens recorden la realitat viscuda durant la pandèmia. Novament es constata un aspecte que ja s'han comentat a les memòries anteriors, em referesc a **la preocupació de l'Oficina pel nombre d'expedients pendents de resolució a causa de diversos factors**, en especial per la necessitat de l'oficina de nous recursos humans agreujat enguany per les baixes obligades del personal ja dotat, motivat per l'execució d'una oposició al nostre municipi que va provocar el canvi de personal amb tot el que això suposa en una oficina com la nostra en la qual el 50% de la plantilla va començar de zero.

La casuística de les reclamacions no ha canviat i continuam rebent reclamacions amb motivacions diverses, unes de resolució senzilla combinades i d'altres amb qüestions de gran importància social i econòmica que es troben al límit de les nostres competències però que impliquen l'Ajuntament. En moltes d'aquestes qüestions complexes, no ens és possible donar resposta amb l'agilitat que ens agradaria però, això no obstant, des de l'Oficina de la Defensora es treballa per acompanyar el ciutadà en la recerca de solucions efectives.

Tornant a les dades estadístiques, en acabar l'any 2021 en varen quedar 81 expedients pendent de resolució, incloent-hi els reoberts i romanents d'expedients d'anys anteriors, en comparació amb els 84 del 2020 o els 101 del 2019, després d'un esforç per a reduir els expedients pendents de resolució. Així, malgrat la pandèmia i el canvi del 50% del personal esmentat que, hem estat capaços d'adaptar-nos a les circumstàncies i optimitzar recursos per a contenir l'escalada que s'havia produït els anys 2017 i 2018. Cal recordar que el 2018 va ser la primera vegada que es comptabilitzaven en la memòria estadística tots els expedients pendents de resolució, no només els de l'any en curs, i hem mantingut el criteri amb la finalitat de donar una imatge més real de l'activitat de la institució. El total inclou els expedients pendents, els oberts de bell nou i els reoberts, que com s'observa a la gràfica el 2021 varen disminuir de forma important.

**% EXP. DC REOBERTS
2018-2021**

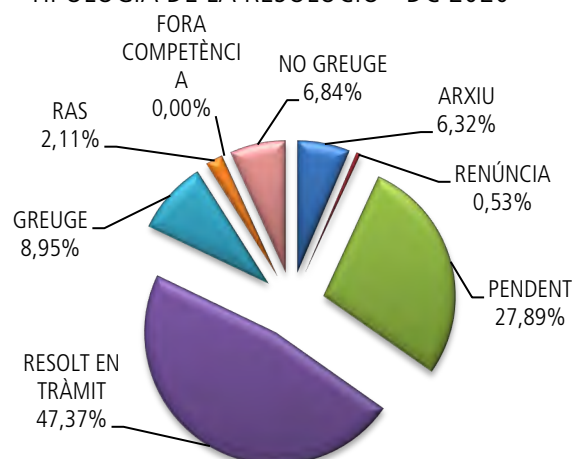


Quant a les resolucions sobre els expedients oberts el 2020, varen resultar favorables a la ciutadania el 58,43%, entre resolts en tràmit, greuges i RAS, superant les xifres d'anys precedents, la qual cosa ens indica que, aproximadament, **6 de cada 10 persones tenien motius per a sol·licitar la intervenció de la Defensora.**

A efectes estadístics, la institució considera favorables a la ciutadania les següents resolucions: resolt en tràmit, greuge, i qualsevol altra circumstància que suposi la redacció d'una RAS (recomanació, advertiment i suggeriment).

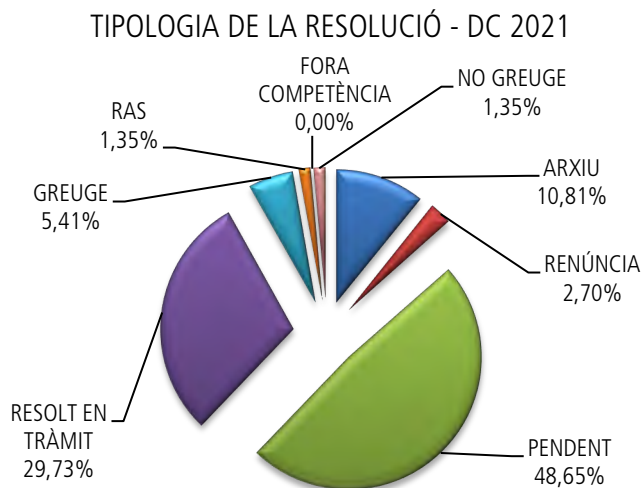
Si es compara l'evolució amb les dades el 2020, ha disminuït el nombre d'expedients amb resultat favorable a la ciutadania; ha passat del 51,39% a un 36,49%, entre resolts en tràmit, greuges i recomanacions.

TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓ - DC 2020



En el seu conjunt els expedients favorables a la ciutadania disminueixen en 14,90 punts percentuals, coincidint amb la baixada fins a un 5,41% d'expedients amb la qualificació de greuge.

Aquests percentatges s'han d'analitzar tenint molt en compte que parlem sols dels expedients DC i que el nombre total del 2021 va disminuir de 114 a 69. Exactament igual que a la memòria anterior, la majoria dels expedients que han resultat favorables als ciutadans segueixen essent els resolts en tràmit. Aquest tipus de resolució, a més d'afavorir la ciutadania per la seva agilitat, demostra la bona disposició dels serveis municipals ja que, quan han identificat alguna irregularitat en les seves actuacions, hi han posat remei des del mateix servei i han comunicat la reorientació de cada cas.



Quant a la tipologia, s'ha de recordar que el fet que una àrea estigui assenyalada en l'expedient de la Defensora com a implicada, no vol dir que sigui necessàriament la responsable única o directa de la reclamació. Aquest és el cas de la Policia Local, que es veu "implicada" (renous, caigudes al carrer, etc.) com a testimoni en les reclamacions per la seva aportació informativa en la resolució dels expedients. És senzill d'entendre, ja que són els agents de carrer els primers que actuen

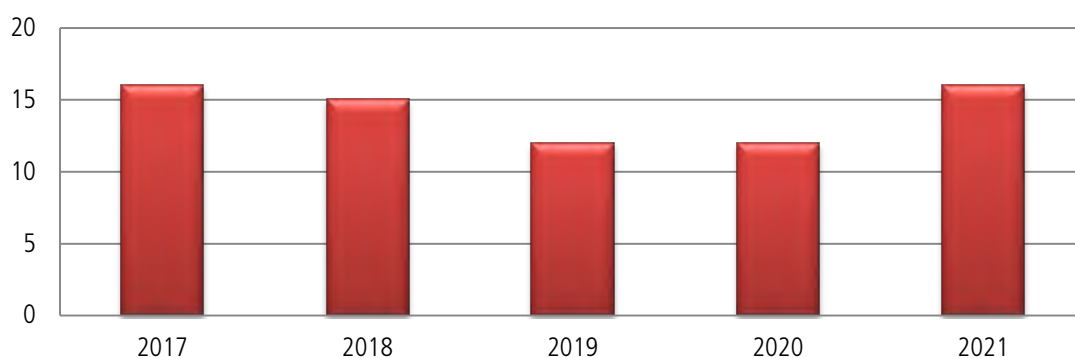
en ajuda de la ciutadania i en molts de casos després deriven en reclamacions a l'Administració.

DP - Expedients del Defensor del Poble

La institució de la Defensora de la Ciutadania va començar a participar en la tramitació dels expedients del Defensor del Poble el 2012, amb la intenció de vincular l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania amb expedients homònims de la Defensora/el Defensor del Poble. Per això es varen rebre instruccions de la Secretaria del Ple, en què s'indicava que de forma immediata es participaria en la tramitació d'informes d'aquella institució estatal.

Així doncs, tots els requeriments del Defensor del Poble han passat per la institució de la Defensora de la Ciutadania, des d'on s'ha decidit sobre la tramitació de les consultes adreçant-les a l'àrea o àrees competents.

EVOLUCIÓ EXP. DP 2017-2021



El 2021 s'han registrat un total 16 expedients, per sobre dels 12 dels anys 2019 i 2020 però aquest augment no té un valor significatiu, tenint en compte que sol ser el Defensor del Poble qui inicia els expedients a instància de la ciutadania. Així 13 dels 16 expedients es varen iniciar a instància del Defensor del Poble.

El que resulta poc habitual és que tres dels DP es varen iniciar a instància de la meva institució, motivats en reclamacions ciutadanes sobre qüestions de competència estatal, concretament sobre drets fonamentals i atenció de l'Administració enviades per reclusos del Centre Penitenciari de Palma (DP101/2021 i DP102/2021) i sobre la limitació d'accés a la institució del Defensor del Poble també del Centre Penitenciari de Mallorca (DP101/2020). Les qüestions iniciades el 2020 per aquests mateixos motius varen concloure amb el trasllat de les qüestions a la institució estatal.

Per la seva part, el 2021 els departaments municipals implicats han lliurat els informes dins el termini establert com a regla general, i s'ha aconseguit reorientar la conducta d'algunes àrees que havien prescindit dels canals establerts per la Secretaria del Ple per a respondre al Defensor de Poble i no col·laboraven amb la Defensora de la Ciutadania per a canalitzar la resposta.

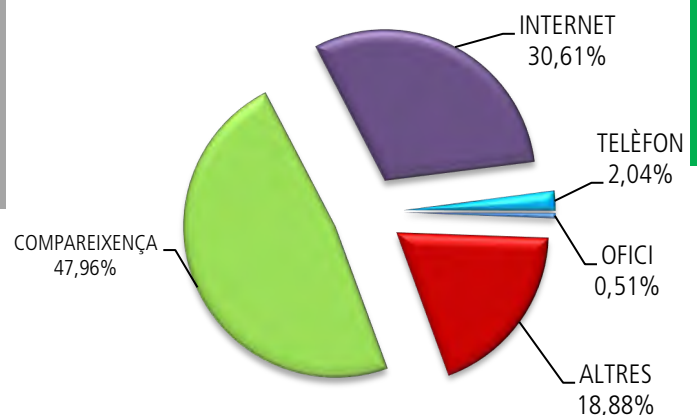
Quant a les relacions amb el Defensor del Poble i el seu equip, s'ha participat activament quan l'ocasió ho ha requerit amb el defensor en funcions, Sr. Fernández Marugán, i des del mes de novembre de 2021 amb el nou defensor, Sr. Gabilondo, amb qui estan pendents de mantenir una entrevista.

II. Canal i via digital

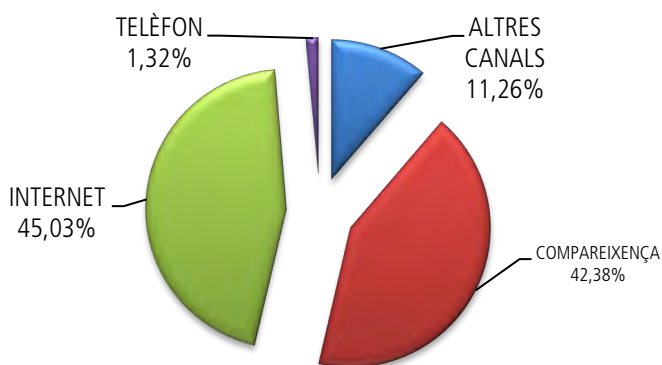
És un fet que la ciutadania quan té un problema **vol atenció directa i facilitats** però les circumstàncies viscudes durant el 2020, quan tot havia de ser amb distàncies, cites prèvies i si era possible digitalment, ha determinat de forma preocupant l'evolució de l'atenció directa a la ciutadania el 2021.

Així, doncs, veim que el canal d'entrada dels expedients DC el 2020 i 2021 ens revela que majoritàriament la ciutadania vol comparèixer davant la Defensora per a exposar la seva queixa, a molta distància d'altres canals, molt probablement per la facilitat d'accés horari o la comoditat de no haver-se de desplaçar fins a les nostres oficines.

CANAL D'ENTRADA - DC 2020



CANAL D'ENTRADA - DC 2021



El perfil de la persona que opta per un o altre canal sovint coincideix. Així, es constata que les persones que s'acosten fins a les oficines tenen un problema greu o molt greu que s'estimen més explicar cara a cara per a assegurar-se de la transmissió i els que opten per la via digital són persones més joves. Una qüestió tan raonable i planera com aquesta sembla que no acaba de ser entesa per la nostra Administració, que es resisteix a recuperar la presencialitat i que adopta la digitalització amb un rigor que acaba exclouent bona part de la ciutadania, que té dret a decidir si vol ser atesa pel canal presencial¹ o digital.

Si observem la comparativa entre anys veurem com el 2021 tornen a disminuir el nombre de compareixences, a favor de la consulta per Internet o de les instàncies pel Registre General (integrades en el canal ALTRES), perquè és l'evolució natural de la població, la qual cosa no és excusa per a limitar altres canals essencials per a la població més vulnerable.

El còmput total de reclamacions no permet establir conclusions definitives, més enllà de confirmar la necessitat de conservar tots els canals.

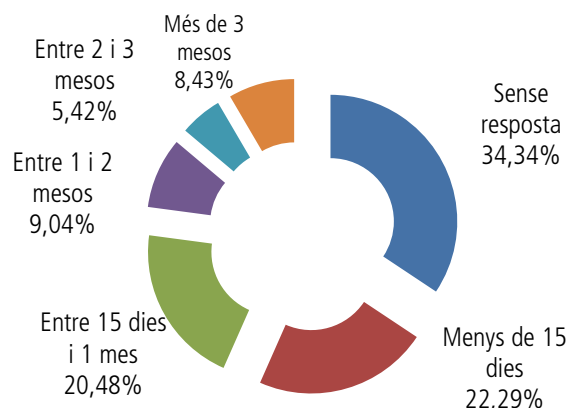
¹ Article 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques. També podeu consultar el parer sobre aquesta qüestió a la RAS 2/2021, continguda en aquesta memòria.

III. Informes tècnic municipals i resolució d'expedients

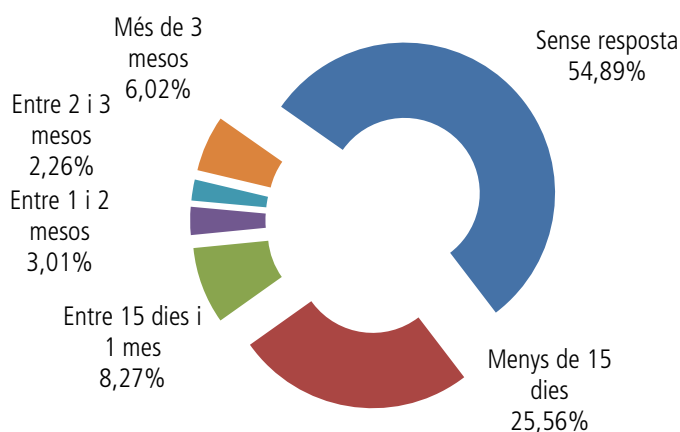
El procediment pel qual es dona curs a les reclamacions de la ciutadania està previst de forma molt general en el Reglament orgànic de drets de la Ciutadania. No obstant això, ja es preveu la possibilitat de consultes amb les àrees implicades en la qüestió en l'article 30.2 i en l'article 25.3 es descriu l'obligatorietat de les àrees de col·laborar amb l'Oficina de la Defensora com a instrument de la Comissió de Reclamacions i Sugeriments.

En aquest marc i amb la finalitat de millorar l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions de la

DEMORA DELS INFORMES 2020



DEMORA DELS INFORMES 2021



Defensora es recullen les estadístiques quant al temps de demora de les Àrees per a respondre a les consultes de la Defensora i també es comptabilitzen els terminis de resolució de les reclamacions.

Així, al llarg de l'any 2021 es varen sol·licitar un total de **144 informes oficials** a les diferents Àrees municipals, 55 menys que a l'any anterior, dels quals es respongueren en un termini inferior al 15 dies un 25,56%, que sumats als respostos entre 15 i un mes sumen un total de 33,83 quasi 9 punts per sota del 2020 i molt lluny del 50,61% del 2019.

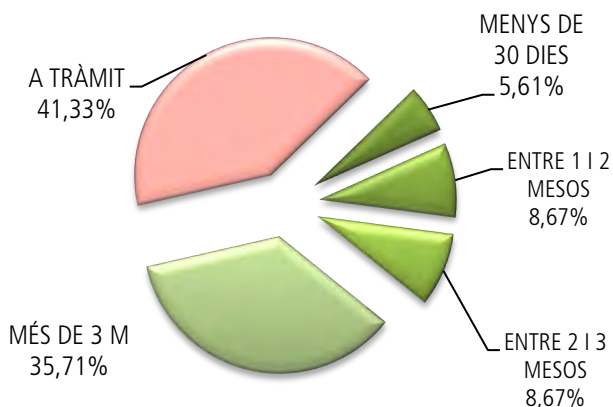
Destaca també l'augment del percentatge de les consultes no respostes després de 6 mesos, que puja per tercer any consecutiu, passant del 27,71% al 34,34% i ara al 54,89%; algunes d'aquestes consultes arriben quan la consulta s'ha aclarit per altres vies i l'expedient ja s'ha resolt.

Malgrat això, des de l'Oficina de la Defensora es considera que quan les àrees hi col·laboren han millorat els terminis de resposta. D'altra banda, la manca de resposta no respon a una àrea que deliberadament obstrueixi l'acció de la institució sinó més aviat a la complexitat d'expedients concrets, a la manca de recursos per a atendre les qüestions que van més enllà de la tramitació dels seus expedients o de la incapacitat de resoldre alguns problemes dels quals, no obstant això, són competents.

L'agilitat de les respostes a les consultes ha tingut conseqüències en el temps de resolució dels expedients i quan s'obté resposta es milloren els terminis de resolució. Així s'han millorat els percentatges de resolució en menys de 30 dies. En el conjunt d'expedients resolts en menys de 3 mesos, al 2021 tornam al 17,00% del 2019 enfront del 22,95% el 2020.

Cal destacar els expedients resoltos en més de tres mesos, que el 2021 hem volgut concretar a la gràfica els terminis. Així, el que a la gràfica del 2020 era una sola forquilla ara són tres (fins a 1 any, entre 1 i 2 anys, més de 2 anys). Sobre aquestes dades podem dir que s'ha reduït per segon any consecutiu el percentatge de tot allò resolt en "més de 3 mesos", que ha passat del 42,58% del 2019, al 35,71% del 2020 i al 30,72% del 2021, 12 punts percentuals menys, marcant nombres molt superiors a la millor estadística del mandat.

TEMPS DE RESOLUCIÓ - exp. DC 2020



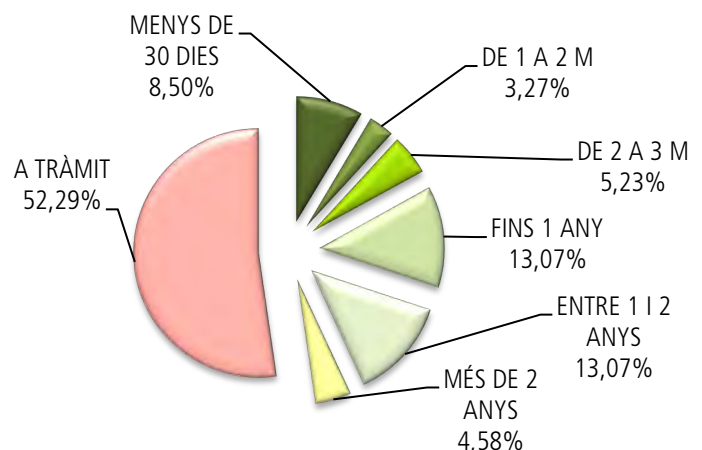
Les dades no reflecteixen altres canvis significatius però resulta molt rellevant el càlcul de la mitjana del termini de demora dels informes i la seva comparació amb la mitjana del temps de resolució dels expedients DC, ja que com es pot observar a la gràfica "COMPARATIVA INFORMES - RESOLUCIONS", la mitjana de demora dels informes és de 35,69 dies, millorant els 39,5 dies del 2020 o els 42 dies del 2019, i la mitjana de resolució d'expedients passa dels 124,5 dies de 2020 als 114,62 de 2021.

La diferència entre mitjanes és el 2021 de 78,93 dies, també millorant els 85 dies el 2020, que com hem explicat en altres ocasions obliga a fer dues consideracions:

- La primera, que les mitjanes no es poden aplicar de forma específica als expedients perquè són mitjanes i hi ha consultes de les quals es disposa immediatament i d'altres que requereixen d'un estudi o del recull de dades, la qual cosa no permet l'agilitat desitjable.

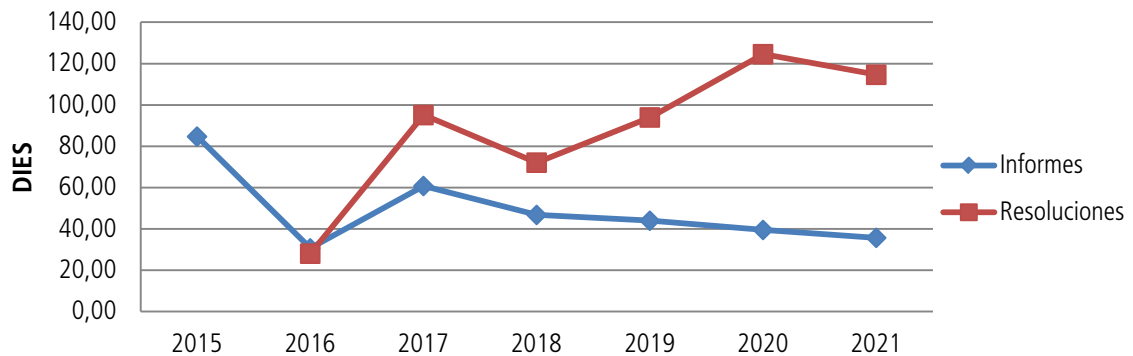
- La segona consideració té a veure amb el fet que sobre un mateix expedient es poden sol·licitar informes a diverses àrees i que aquests indiquin la necessitat de noves consultes, el que explicaria que la necessitat de diversos informes sobre una mateixa qüestió provoqui que les resolucions tinguin per simple lògica cronològica una durada molt superior al lliurament d'informes.

DEMORA DE LA RESOLUCIÓ DC 2021



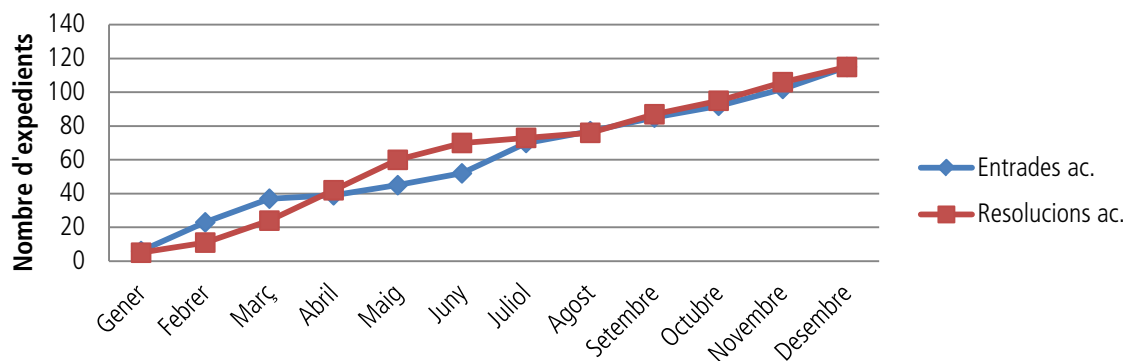
Afegiríem a les dues consideracions el fet que la manca de recursos humans i el canvi de personal de l'Oficina de la Defensora és un factor que no ajuda per a donar a l'abast amb el nombre de resolucions en coa. Com es veurà a l'apartat de personal, per segon any consecutiu, s'han produït canvis en el personal que han afectat al normal funcionament de la institució.

COMPARATIVA INFORMES-RESOLUCIONS 2021



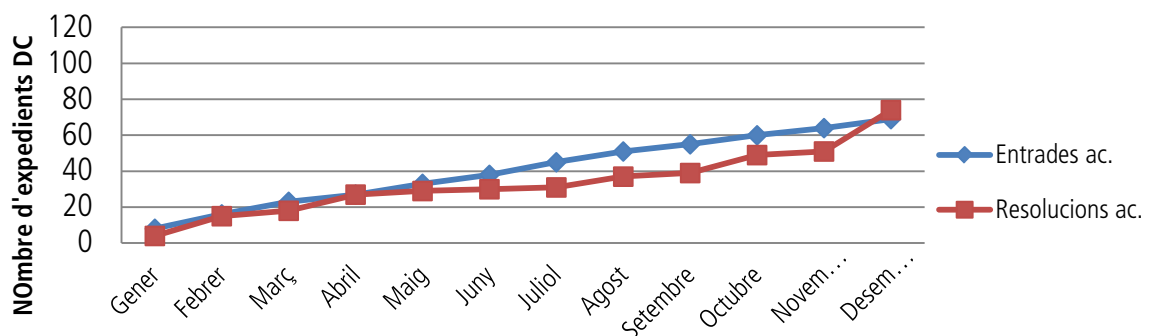
El 2019 es va elaborar per primera vegada una gràfica en la qual es presentava un fenomen que definirem com a "factor diferencial" i que ens determinava la diferència, mensualment, entre el nombre d'expedients iniciats i el nombre de resolucions emeses. Aquest factor diferencial s'ha tornat a mesurar, sols per a expedients DC, i per al 2021 ens mostra una tendència de sincronia entre obertura d'expedients i resolucions, un equilibri necessari. És un indicador molt útil per a activar les alarmes de la institució, ja que quant major sigui la diferència entre l'entrada d'expedients i la resolució, vol dir que ens hem de preocupar per revisar la inversió d'energies que no estiguin directament adreçades a les reclamacions.

FACTOR DIFERENCIAL 2020



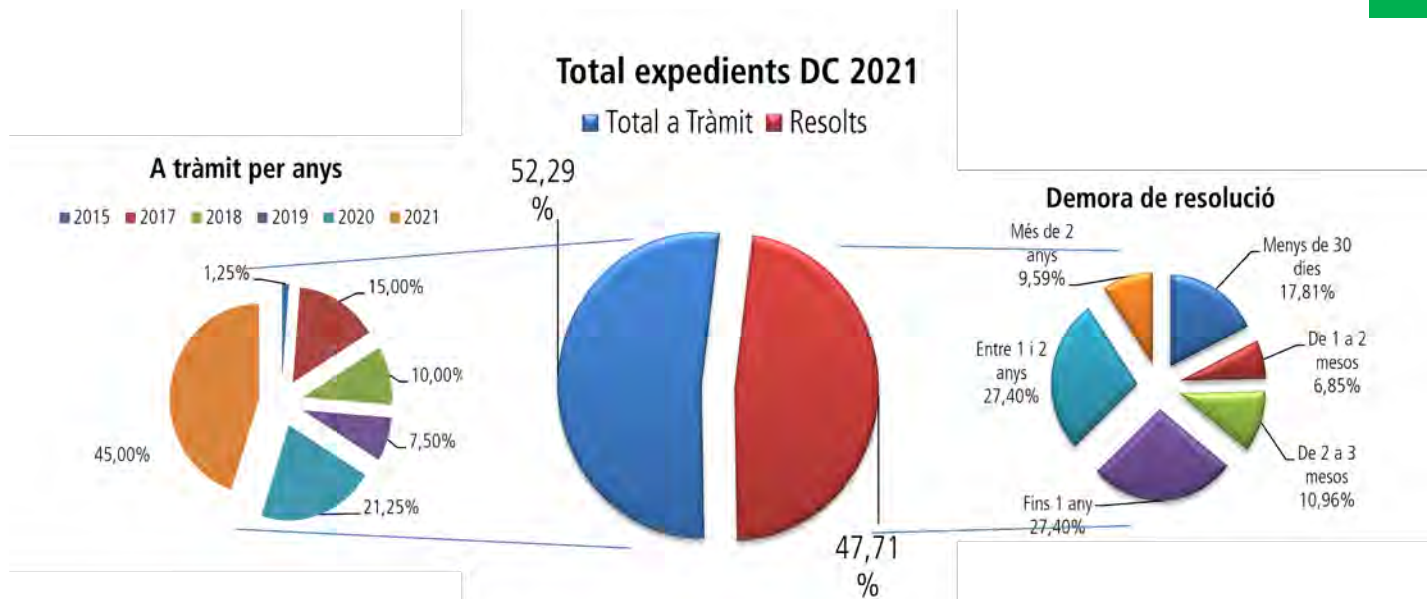
Com es pot veure al 2021, les xifres en valor absolut estan per sota del 2021 i a partir del mes de juny les línies es varen distanciar, quedant per sobre l'admissió d'expedients. Ambdues qüestions tenen la seva explicació en la qüestió ja esmentada del canvi de personal de la Defensora, atès el procés selectiu que va afectar tot l'Ajuntament, però que en el cas de la Defensora va determinar el canvi del 50% de la plantilla i el conseqüent procés de formació de les noves persones dins l'equip.

FACTOR DIFERENCIAL 2021



A la gràfica observem com a final del 2021, després de la integració del nou personal, es recuperava l'equilibri entre expedients admesos i resolucions, cosa que és molt raonable, perquè el personal adscrit a l'Oficina tornava a estar preparat per a oferir el rendiment esperat.

Molt diferent va ser el 2019, que ens presentava aquesta mateixa gràfica on es mantenia l'equidistància al durant tot l'any entre entrades i resolucions. L'any 2019 acabava amb un romanent de 101 expedients, una millora molt considerable, el 2020 va concloure amb un total de 84, un balanç quasi idèntic al de 2021.

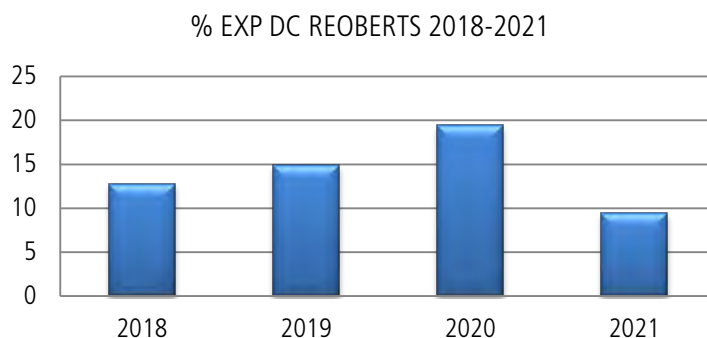


Conclou aquest apartat de la Memòria amb una nova gràfica que pretén creuar les dades de l'estat dels expedients amb la demora d'aquells expedients "RESOLTS" el 2021 i la data d'obertura d'aquells que romanen "A TRÀMIT". Així a la dreta observem que durant el 2021 més del 50% dels expedients resolts pertanyien a expedients anteriors al 2019. D'altra banda preocupa la Defensora l'existència d'un 33% d'expedients en tramitació que es varen obrir entre el 2015 i el 2019.

En aquestes xifres es constata la voluntat de la Defensora de no resoldre de forma precipitada o de donar per impossible cassos en que la ciutadania ha dipositat la seva confiança en la nostra institució.

IV. Reobertura d'expedients

L'any 2021 s'ha produït una normalització quant al nombre d'expedients reoberts passant a una xifra que és pràcticament la meitat, inclosos exp. DC i DP, als 6+1 expedients. Són xifres significatives, tenint en compte que tenim un centenar de nous expedients anualment i que el total



d'expedients treballats, si sumam nous expedients i romanents, oscil·la sobre els 155 (no inclosos els exp. IMA). Estaríem parlant d'un 3,86% el 2021 enfront del 9,66% al 2020, tornant al 4% del 2019.

És important recordar que cada reobertura és per a la Defensora un avís sobre una reclamació que s'havia considerat resolta però que per diverses raons no s'ha resolt de forma definitiva. En alguns casos **es tracta de reclamacions que per la seva tipologia estan condemnades a repetir-se cíclicament**, com ara l'exemple de la poda d'arbrat que si no es fa amb la freqüència oportuna, la naturalesa del problema fa que la reiteració sigui inevitable. Aquestes reobertures solen presentar cadències llargues de temps entre resolució i reobertura, i cal valorar si es tracta del mateix expedient de reclamació.

Una altra tipologia de reobertures, potser les més preocupants, són aquelles que impliquen el compromís d'una actuació municipal que no arriba o que no és efectiva, com és el cas de les reclamacions per renous d'un negoci que altera el descans de la ciutadania i en el qual les àrees s'han compromès a posar els mitjans però tot i existir actuacions municipals les molèsties persisteixen. Així, el fet que s'hagi disminuït el nombre de reobertures per l'efectivitat de les actuacions municipals, s'haurà de confirmar al llarg de 2022.

Evidentment, quan la Defensora coneix de la voluntat de l'àrea/es competents per a resoldre el problema procedeix a l'arxivament provisional i a la comunicació a la ciutadania davant les evidències que justifiquen l'atenció municipal. **Aquesta és una de les grans preocupacions de la Defensora pel patiment associat a la ciutadania i per la percepció d'insolvència municipal que provoca.**

V. Avaluació de l'activitat

L'avaluació de les nostres activitats està sempre molt associada a la política de qualitat de la Defensora, entesa com el procés de millora contínua i ha representat un compromís ferm de la institució amb la ciutadania, ja que, més enllà de la normativa d'aplicació, s'han tingut molt presents la necessitat de tenir referents per a valorar les següents premisses: **l'orientació de les actuacions com a servei a la ciutadania, la millora en el procés i l'obligació de vetlar per la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.**

Així, d'acord amb la responsabilitat assolida, l'Oficina de la Defensora ha mantingut i manté actualment les següents directrius generals:

- Oferir una **atenció personalitzada** als ciutadans, en la defensa dels seus drets, quan es relacionen amb els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma, mitjançant uns treballadors preparats, que observaran el Codi de conducta establert a l'Oficina de la Defensora.
- **Atendre tots els ciutadans** garantint l'aplicació de la normativa corresponent i del sentit de justícia d'acord amb les circumstàncies de cadascuna de les reclamacions.
- **Crear una cultura de gestió** fonamentada en la qualitat del servei que estableix la norma ISO 9001:2008, i que sigui **entesa i percebuda per tot el personal**, i assegurar-ne el coneixement, la comprensió, el compliment i el manteniment.

- **Millorar i innovar les aplicacions tecnològiques** per a facilitar-hi l'accés i l'agilitat en la recepció; el tractament i la resolució de les reclamacions i els suggeriments de la ciutadania.
- **Involucrar el personal de la mateixa Oficina**, amb les seves aportacions, per a la consecució de la millora contínua.
- **Vetlar pel respecte al medi ambient** complint la legalitat vigent i afavorint un desenvolupament sostenible.
- **Garantir la protecció de les dades personals** de la ciutadania que reclama, suggereix o sol·licita orientació a la Defensora de la Ciutadania, d'acord amb la LOPD i altra normativa reglamentària d'aplicació. En aquest sentit, s'ha atès en temps i forma els requeriments del nou delegat de protecció de dades municipal.
- **Potenciar l'ús del llenguatge no sexista** a tots els documents que es produeixen a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, i la igualtat efectiva d'oportunitats pel que fa al gènere.
- **Detectar i orientar vulneració de drets** relacionada amb actituds xenòfobes i delictes odi.
- **Afavorir la participació de la ciutadania** en la vida política del municipi.

En la mateixa línia de continuïtat, els criteris de la política de qualitat s'han desenvolupat d'acord amb el sistema consolidat de la institució però adaptant els processos a la nova realitat.

En virtut dels paràmetres de qualitat que enfoquen el nostre treball diari i el marc normatiu referencial que ens marca el Reglament orgànic de drets de la ciutadania, la primera tasca de la institució després del nomenament de l'actual Defensora va ser la definició d'un FULL DE RUTA en el qual cabia el llegat de la direcció anterior, però feia falta una definició revisada d'elements tan capitals per a qualsevol entitat com: la visió, la missió, els valors i els objectius estratègics.

Any rere any, el full de ruta s'ha anat revisant en la seva execució i ha demostrat la seva utilitat. Des del 2020, s'ha fet recerca de les sinergies entre els expedients de la meua oficina i els Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030 de Nacions Unides, integrant-los en la mesura d'allò raonable en les nostres actuacions.

VISIÓ

La millora contínua en les actuacions de l'Administració municipal i l'excel·lència en la gestió administrativa i l'atenció a la ciutadania.

MISSIÓ

Defensar les llibertats i els drets fonamentals de la ciutadania en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament.

VALORS

- Imparcialitat política i administrativa.
- Cobertura global a tota la ciutadania sense impediment de la nacionalitat, la residència, l'edat, la incapacitat legal, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió, ni en general qualsevol relació de dependència especial d'una administració o poder públic
- Independència d'actuació sense mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.
- Eficàcia i eficiència.

- Proximitat.
- Transparència.

OBJECTIU 1

Ser canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes que viu la ciutadania davant l'Administració municipal, els seus organismes i les entitats que en depenen.

Mitjançant:

- a. Un servei d'assessorament, informació, atenció i suport als ciutadans.
- b. Comunicació directa amb els representants dels diferents col·lectius i teixit associatiu.
- c. Acords de col·laboració.

OBJECTIU 2

Ser un agent de millora en les actuacions municipals en situacions d'inoperativitat o conflicte aparent amb els ciutadans.

Mitjançant:

- a. Diàleg, mediació i estudi dels procediments administratius així com en la presa de decisions elaborant suggeriments i recomanacions d'acord amb la visió de l'Oficina de Defensa dels Drets de la Ciutadania.
- b. Acords de col·laboració.

OBJECTIU 3

Elaborar propostes de millora de les condicions de la qualitat de vida al terme municipal de Palma.

Mitjançant:

- a. supervisió
- b. auditories externes
- c. elaboració d'informes
- d. elaboració de propostes de millora

El codi que regeix el comportament del personal de l'Oficina de la Defensora s'ha actualitzat d'acord amb als principis que s'indiquen a continuació:

- Atendre amb correcció i identificar-se davant la ciutadania si aquesta ho requereix. La identificació ha de ser nominativa, i s'ha de donar a conèixer si és necessari la responsabilitat i el càrrec.
- Conèixer les competències i els serveis corresponents de l'Oficina de la Defensora i de la mateixa institució, així com els òrgans i les persones que desenvolupen cadascuna de les funcions.
- Lliurar, si són necessaris, els impresos de presentació de reclamació o suggeriment o altra documentació que s'hi relacioni, i informar dels llocs i dels terminis de lliurament d'aquesta, facilitant adreces postals o electròniques i números de telèfon per a realitzar qualsevol consulta.
- Assistir, si es requereix, els ciutadans en l'emplenament dels impresos de reclamació o suggeriment.
- Reorientar la reclamació o el suggeriment del ciutadà en aquells casos en què es trobin fora de la competència de la Defensora de la Ciutadania, indicant les unitats administratives que

en tinguin les competències, així com les seves adreces postals i els telèfons i, si s'escau, les vies per a presentar les instàncies oportunes i el termini de què es disposa per a fer-ho.

- En el cas de no poder atendre immediatament una sol·licitud d'informació, explicar-ne el motiu i recollir les dades per a comunicar al ciutadà, amb la major rapidesa, la disponibilitat de la informació sol·licitada.
- Si per a la gestió de la informació sol·licitada es requereix un temps d'espera, s'ha de comunicar el temps estimat fins que es disposi d'aquesta informació.
- Mantenir la confidencialitat sobre els ciutadans i les ciutadanes que sol·liciten els seus serveis i l'objecte de la seva consulta fora de l'àrea de treball, i mantenir la confidencialitat sobre els assumptes interns fora de l'Oficina.

2

Enquestes

El 2019 es va iniciar la recuperació de les enquestes als usuaris de l'Oficina amb la modificació del qüestionari de satisfacció replantejant les preguntes i revisant-ne la redacció per a fer-les més senzilles, i al 2020 es va aprofitar la tasca per a obtenir dades que al nostre parer són essencials per a tenir una referència externa.

Els canvis de personal, fins a tres persones diferents durant el darrer any, han obligat la institució a prioritzar en la tasca d'avaluació i les enquestes no s'han pogut desenvolupar com s'havia previst. Així doncs el 2021 no es disposa d'informació estadística quant a enquestes.

La percepció de la Defensora i l'equip de treball

La valoració que les persones adscrites a la meua oficina i jo mateixa feim sobre l'actitud de la ciutadania ens permet interpretar acuradament els espais de millora. En moltes ocasions resultaria innecessari passar una enquesta per a saber quina és la satisfacció de la ciutadania, si bé com a Administració pública és essencial documentar aquesta percepció. No es justifica en aquest argument la manca d'enquestes en aquesta edició de la memòria.

Les persones que reclamen l'atenció de la Defensora venen amb una necessitat, irritades pel tractament que han rebut i normalment transmeten la sensació que ja han perdut confiança en l'Administració. És per això que normalment davant l'atenció de les persones de l'oficina reaccionen positivament perquè l'atenció que se'ls dona és sempre propera, humana i honesta.

Propera perquè dedicam temps per a superar l'estat de xoc, humana perquè intentam transmetre el nostre cohort com a persones que som, no sols com administració distant, i ens convertim en la seva veu; i honesta perquè actuam en el marc dels nostres coneixements aplicant-nos a dret i mai no es fan promeses sense fonament que puguin invertir l'actitud positiva del veïnat.

En aquest sentit, com sempre hem explicat, les manifestacions directes recollides en totes les entrevistes i consultes que mantenim amb la ciutadania ens diuen que, en el seu conjunt, els veïns i les veïnes se senten ben atesos, entenen el que els explicam i saben que des de l'Oficina de la Defensora es treballa pel seu cas. És cert que la demora en la resolució dels expedients, ja sigui per dilació d'informes, per la complexitat del cas o per la limitació de recursos propis, genera algunes molèsties i així ens ho han manifestat i és comprensible perquè algunes reclamacions requeririen d'una resolució gairebé immediata, que no podem garantir.

Es conclou aquest apartat transmetent la convicció que el grau de satisfacció i l'opinió de la ciutadania respecte del funcionament i l'atenció rebuda per la ciutadania és una de les dades fonamentals a l'hora de valorar la qualitat de l'Oficina de la Defensora. Sense una bona avaluació no és possible la millora contínua i per al 2022 caldrà recuperar la inestimable opinió de la ciutadania en el marc de les enquestes.

No-conformitats

Fa tres anys es va recuperar l'eina de les no-conformitats integrada en la cultura de qualitat, que representen un avantatge per a la detecció i esmena d'incidències en el procediment establert per a l'atenció d'expedients. Per a facilitar el seu recull i aprofitament s'ha dissenyat un formulari del qual teniu còpia a l'annex E, en el qual trobareu còpia de les dues incidències obertes el 2021.

Les no-conformitats contenen una descripció de l'errada, una solució, una anàlisi de la causa i finalment una acció correctora que hauria d'atendre l'origen del problema, amb la finalitat de detectar altres situacions similars i alhora de corregir l'origen del problema. A més cadascuna de les no-conformitats tenen una o dues persones que han de fer el seguiment i supervisió de les mesures correctores adoptades.

La no-conformitat 1/2021 està associada a l'expedient DC 077/2019 i es va detectar en data 01/02/2021. El motiu de la no conformitat el trobam a la presentació de la queixa d'una ciutadana per renous i vibracions a la parada de l'autobús però no existia motiu per a reobrir l'expedient i s'hauria d'haver respost immediatament a la ciutadana en aquell sentit, ja que no calia nou expedient.

L'acció correctora proposada va ser l'anotació a les observacions de l'app Defensator i la comunicació a la ciutadana per a compartir la informació que resolva la qüestió plantejada. En data 15.02.2021 ja s'havia implantat l'acció correctora i en data 30.02.2021 l'havia verificada la Defensora.

La no-conformitat 2/2021 està associada a diversos expedients IMA que tenen alterada la seva cronologia entre ells, ja que la correlació numèrica no es correspon amb la temporal. Així expedients IMA amb número precedent varen ser atesos amb antelació a d'altres que tenen número de registre posterior.

La qüestió no té conseqüències sobre la tramitació perquè l'atenció material de l'expedient no es veure alterada. La causa d'aquest fenomen és el volum de feina quant als expedients IMA, que ha pogut provocar la saturació quant a la primera atenció dels casos.

Es varen aplicar les següents accions correctores:

1. Comunicació a la Defensora, qui recorda el protocol d'enregistrament de tots els tipus de reclamacions.
2. Recuperació de la sincronia entre cronologia i referència dels expedients.

En data 15.07.2021, les accions correctores s'havien implantat i verificat.

Com es pot observar, és una eina més que aporta valor a la tasca de la Defensora perquè ajuda a corregir errades i per tant ajuda a millorar l'atenció que es dona a la ciutadania.

VI. Sinèrgies amb els objectius de desenvolupament sostenible - ODS 2030

El 25 de setembre de 2015, els líders mundials varen definir un conjunt d'objectius globals per a l'erradicació de la pobresa, la protecció del planeta i per a assegurar la prosperitat per a tots com a part d'una nova agenda de desenvolupament sostenible. Cadascun dels objectius conté metes específiques per a adoptar fins a l'any 2030.

Per a abastar aquesta tasca, tots hauríem de fer la nostra part: els governs, el sector privat, la societat civil i també la ciutadania.

És un fet que existeixen sinèrgies directes entre el ODS i els Drets Humans en la ciutat, i per tant es va plantejar la possibilitat d'associació d'alguns dels expedients objecte de la nostra competència als ODS i a les seves metes, donant visibilitat pública i posant en valor la unitat d'acció social, més enllà de tendències polítiques o ideològiques.

Expedients 2021 de la Defensora associats als ODS AGENDA-2030

Defensora de la ciutadania



Així, doncs, a partir del 2020, a l'Oficina de la Defensora s'ha treballat en aquest sentit i per primera vegada s'han associat TOTS ELS EXPEDIENTS DC de la Defensora de la Ciutadania als ODS més directament relacionables. En ocasions un sol expedient s'ha pogut associar a 2 o 3 ODS, com es pot observar a l'apartat "A. Relació dels expedients DC, IMA i DP", dels annexos d'aquesta memòria.

A la infografia es pot observar a la part externa de la roda el nombre d'expedients associats amb cada ODS i destaquen pel seu nombre:

L'objectiu 17 –ALIANCES PER A ACONSEGUIR ELS OBJECTIUS–, al qual hem associat els 64 expedients DC oberts al 2021, ja que com diu la redacció ODS de les UN² perquè un programa es compleixi calen associacions inclusives (a nivell mundial, regional, nacional i local) sobre principis i valors, així com una visió i objectius compartits centrats en les persones i el planeta. Aquestes associacions inclusives, des de la meua Oficina les entenem com a l'exercici de coordinació amb les àrees municipals, tant a nivell polític com tècnic.

L'exemple més adient i recent, quant a l'enfocament de solucions conjuntes des de totes les vessants sociopolítiques, el tenim en la superació del pandèmia de la covid 19. Ha quedat palès que ningú, davant problemes com la salut, la pobresa o el medi ambient, no pot anar per lliure. A diferent nivell, es poden enfocar també les problemàtiques amb que treballam des de les defensories i que podrien ajudar a millorar les vides dels nostres veïnats i l'escenari de la nostra ciutat.

2

D'entre les 19 metes d'aquest objectiu 17, destacam **la meta 17.14** per la voluntat de millora de la coherència de polítiques pel desenvolupament sostenible, **la meta 17.17** per la necessitat de fomentar i promoure la constitució d'aliances en les esferes pública, pública-privada i de la societat civil, treballant des d'una nova perspectiva de PARTICIPACIÓ, i finalment **la meta 17.19** quant a l'elaboració d'indicadors que permetin avaluar i retre comptes amb una orientació de millora contínua, perquè ens cal saber on som per a orientar correctament la ruta de cap on volem anar.

L'objectiu 11 –CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES–, al qual hem associats 43 expedients, perquè en un món tan urbanitzat, on més de la meitat de la població mundial viu a ciutats, aquestes representen el centre neuràlgic del creixement però també dels problemes emergents com ara el consum de recursos o les emissions de carboni. A més, les dinàmiques de convivència són un factor essencial per a garantir el benestar de la ciutadania que les administracions locals no poden ignorar.

Destaquen sense cap dubte per la relació amb els nostres expedients **la meta 11.1**, que pretén la garantia d'accés a l'habitatge i als serveis bàsics adequats, segurs i assequibles per a la millora de les barriades marginals, **la meta 11.2**, que pretén l'accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles, en particular mitjançant l'ampliació del TRANSPORT PÚBLIC, i **la meta 11.3**, orientada a un augment de la urbanització inclusiva, sostenible i la capacitat per a la planificació i la gestió PARTICIPATIVES. Una vegada més la participació pren protagonisme.

L'objectiu 3 –SALUT I BENESTAR–, al qual hem associat 14 expedients DC, ja que és un dels objectius relacionats amb la recerca de garanties per a una vida sana i per a la promoció del benestar de totes les edats. La pandèmia ens ha posat a prova com a planeta però més enllà existeixen factors que afecten al conjunt de la humanitat, reconeguts per la OMS³ quasi al nivell de la pandèmia i amb realitats científiques contrastades, com és l'afectació del renou a la qualitat i a l'esperança de vida de les persones.

Destacaríem **la meta 3.5**, relacionada amb la prevenció i tractament de l'abús de substàncies addictives, estupefaents i consum d'alcohol i **la meta 3.d**, quant al reforçament de la capacitat en matèria d'alerta primerenca dels riscos i gestió de riscos per a la salut de la comunitat.

² UN - Organització de les Nacions Unides, ODS 2030 - <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

³ OMS - Organització mundial de la Salut

L'objectiu 10 –REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS. Hi hem associat 7 expedients perquè reduir les desigualtats i garantir que ningú es queda enrere forma part de la tasca de les defensories locals. En l'aplicació d'aquest objectiu cal tenir molt present la població especialment vulnerable com són infants, dones, gent gran i discapacitats.

Les metes destacables són **la 10.3**, que vol garantir la igualtat d'oportunitats eliminant les polítiques discriminatòries, i **la meta 10.7**, per a facilitar la migració i mobilitat ordenades, segures i regular de les persones, que actualment pateixen situacions de desemparament flagrants i per tant la vulneració dels seus drets fonamentals.

L'objectiu 16 –PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES–, al qual hem associat 2 expedients, perquè la impunitat de qui vulnera els drets humans i els conflictes que això provoca generen una greu amenaça per al desenvolupament sostenible i sols des d'unes institucions sòlides i coherents es poden adoptar les mesures necessàries per a garantir els drets de la ciutadania.

Destaquen per a la nostra oficina l'atenció en **les metes 16.2**, segons la qual hauria de posar-se fi al maltractament, a l'explotació, el tràfic i totes les formes de violència i tortura contra els infants, perquè la nostra defensoria ha liderat de forma local i estatal aquesta tasca, i ha treballat de forma molt directa amb les entitats per a la defensa dels drets dels infants a la nostra comunitat (com ara amb l'OBIA),⁴ i també destacaríem **la meta 16.6**, que exposa la necessitat de crear a tots els nivells institucions eficaces i transparents que retin comptes. És un fet que una entitat ineficaç, per més que hi posi voluntat, no serveix a la ciutadania i cal ser transparents per a no perdre la confiança de la ciutadania.

Com a conclusió del nostre primer any d'aplicació d'ODS podríem dir que:

1. Els ODS són una eina desconeguda i poc aprofitada per l'Administració en general. Els ODS haurien de ser quelcom més que un pin a la solapa perquè el seu potencial de transformació a tots els nivells (mundial, estatal o local) és enorme i no ens podem permetre ignorar-los.

2. Les diferències entre els territoris del nostre planeta, on són d'aplicació els ODS, són molt significatives i cal un coneixement important de l'eina per a aplicar-la de forma adequada i sobretot eficaç, ja que podem caure en la temptació de fer una aplicació dels ODS superficial, quasi cosmètica, i seria una pena.

3. Cal plantejar-se un programa d'aplicació dels ODS factible a les diferents àrees municipals i definir indicadors mesurables que ens permetin avaluar el grau de consecució de les metes ODS, o almenys que siguem capaços de presentar els canvis produïts en la realitat després del programa.

⁴ OBIA, Oficina Balear d'Infància i Adolescència, adscrita a la Conselleria de Benestar i Esports - GOIB



ACTIVITATS 2021

3. Recomanacions, advertiments i suggeriments



La Defensora visita la plaça Major a la
Jornada de Sant Jordi - Foto - ODC

3. Recomanacions, advertiments i suggeriments

I. Recomanacions 2021

L'Oficina de la Defensora va recuperar al llarg de 2018 "l'eina" de les RECOMANACIONS que, pel seu caràcter estructural i expositiu, permeten fer un seguiment de la seva acceptació i les actuacions municipals, amb la finalitat d'obtenir el reconeixement i l'aplicació de les propostes de la Defensora que volen restaurar els drets vulnerats.

El 2020 es varen emetre quatre recomanacions i el 2021 se n'han emès dues de noves, també identificades per les sigles RAS (recomanació, advertiment o suggeriment):

RAS 1/2021, de 15 d'abril, sobre la participació de la ciutadania en els projectes d'especial transcendència, en plans temàtics o sectorials.

RAS 2/2021, de 15 d'octubre, sobre l'atenció presencial a la ciutadania en l'exercici dels seus drets davant els serveis municipals

Poden semblar un nombre reduït però, l'any 2021, moltes de les reclamacions que presumiblement haurien estat susceptibles de recomanació es varen "resoldre en tràmit", amb les facilitats i col·laboració de les àrees municipals, la qual cosa va fer innecessària la redacció d'aquelles recomanacions. A més la redacció de cadascuna de les dues recomanacions ha plantejat un nombre molt més ampli de consideracions amb les consegüents propostes per a cadascuna d'elles.

A continuació es transcriuen parcialment les recomanacions del 2021, recollides íntegrament a l'annex. Els extractes presenten la identificació del cas i la part propositiva de la recomanació. Cal assenyalar que algunes dades sobre l'estat actual de les recomanacions poden respondre a la informació rebuda durant la redacció d'aquesta memòria i per tant el 2021.

RAS 1/2021, sobre la participació de la ciutadania en els projectes d'especial transcendència, en plans temàtics o sectorials.

Expedients associats: Iniciat d'ofici per la Defensora davant l'exposició de les associacions de veïns

Recomanació:

Existeix GREUGE i es proposen les següents recomanacions associades a cadascuna de les consideracions:

PRIMERA. Cal vetlar pel compliment de la normativa, en tot allò referent a la planificació de la participació, garantint procediment i actuacions perquè la ciutadania disposi de tota la informació i pugui participar activament en els processos, compartint la responsabilitat de construir la seva ciutat. Caldrà que aquestes garanties es coordinin entre àrees i que la participació es faci de forma normalitzada, si s'escau, definint formularis i protocols que facilitin la seva aplicació.

SEGONA. Es fa necessària una redifusió de la normativa tant per a la ciutadania com per a les àrees municipals i, si s'escau, una formació per a entendre adequadament l'abast, els elements i la importància de la participació democràtica en el marc de la realitat social actual. Cal ser rigorós amb



l'obligatorietat en el seu compliment i com Administració tots haurem de vetlar pel seu compliment perquè de participar se n'aprèn participant.

TERCERA. Els tècnics municipals han de determinar els identificadors, amb la finalitat de saber on som i com actuar d'acord amb la realitat social de la nostra ciutat i compartir les seves troballes amb les entitats ciutadanes per a consensuar la seva validesa. Per això es recomanaria la redacció d'un Pla de participació que ens permeti avançar en participació democràtica i iniciar un procés de millora contínua en el qual emmarcar revisions periòdiques dels elements que integren aquesta matèria.

En el mateix sentit es recull el resultat de l'estudi d'opinió sobre la participació de l'any 2008,⁵ elaborat en el marc del I Pla de participació, que entre les seves conclusions proposa la creació d'un Observatori de participació,⁶ comptar amb la col·laboració de les AV i altres entitats ciutadanes.

QUARTA. Cal revisar, a partir de la realitat analitzada, la normativa per a millorar la participació per a aconseguir una normativa motivadora, viable i efectiva, que eviti el desús en totes les parts (administració i ciutadania) o l'abandonament d'eines com és el cas del portal tufaspalma.com, pràcticament en desús. Així doncs es recomana obrir un procés de participació ciutadana per a la revisió del Reglament orgànic de participació, modificant si s'escau les eines actuals per adequar-les a la realitat actual (16 anys després).

CINQUENA. En les revisions reglamentàries, els plans de participació o qualsevol altra actuació municipal s'ha de vetlar per dotar dels controls i balanços que garanteixin la participació ciutadana però també s'haurà d'evitar la extralimitació que pugui menyscabar la capacitat executiva dels responsables municipals electes en l'exercici de les seves actuacions, inclosa la dilatació injustificada dels processos executius, ja que en moltes ocasions dilatar és equivalent a ajornar *sine die*.

SISENA. Les entitats ciutadanes i l'administració municipal viuen un punt d'inflexió quant a la participació i ara seria un bon moment per a impulsar un procés de transformació en aquesta matèria, LIDERAT des de l'Àrea de Participació i amb el essencial suport de Batlia, com a màxim responsable polític i referent de totes les àrees municipals. Així, l'Àrea de Participació hauria de ser un exemple i suport per a, primer, facilitar tècnicament la participació a la resta d'àrees municipals i, segon, per a vetlar per la millora contínua de la participació en estreta col·laboració amb les entitats ciutadanes. Comunicada a CERIS – 23.04.2021

Acceptació/Justificació no acceptació: S'ha comunicat inicialment a les àrees d'Infraestructures i Participació, a més del Gabinet de Batlia com a coordinador de les actuacions municipals, sense obtenir resposta.

Actuacions: En entrevista amb el regidor de Participació s'ha manifestat la voluntat de millorar la participació però no s'ha fet cap acció de la qual es pugui interpretar l'acceptació, ni tan sols tàcita, de la RAS.

Estat actual: Atesa la manca de resposta, en data 12 de novembre de 2021, es reiterava la necessitat d'emetre resposta per part, almenys, de l'Àrea de Participació però no s'ha obtingut cap resposta d'acceptació o rebuig per a cap de les sis recomanacions, ni amb caràcter parcial ni a la totalitat.

⁵ http://www.caib.es/sites/participacio/ca/n/estudi_dopinio_sobre_participacio_ciutadana_a_les_illes_balears-33745/

⁶ Es té constància d'iniciatives pioneres a ciutats com Barcelona i es podria aprofitar la seva experiència.

RAS 2/2021, sobre l'atenció presencial a la ciutadania en l'exercici dels seus drets davant els serveis municipals

Expedients associats: IMA 171/2020, IMA 296/2020, IMA 15/2021, IMA 145/2021, IMA 181/2021 i DC051/2021

Recomanació:

Existeix un **GREUGE** i emet la següent **RECOMANACIÓ** per a instar la Regidoria de Model de Ciutat en particular i l'Administració municipal en el seu conjunt a:

PRIMER. La recuperació de l'atenció presencial, adoptant les mesures pertinents per a no col·lapsar l'Administració, ordenant l'assistència de la ciutadania, ja sigui per mitjà de sistemes de cita prèvia o per altres sistemes, però sempre accessibles per diverses vies, no sols per mitjà del canal web, ja que provocaríem una exclusió d'aquells veïnats que no són usuaris digitals.

SEGON. Cal garantir el dret d'accés a una informació de qualitat i oportuna pels canals prevists per la normativa i per això és urgent dotar els serveis municipals del personal suficient i necessari que permeti facilitar l'atenció a la ciutadania en temps i forma.

TERCER. Cal que l'Administració posi el focus de la seva activitat en les persones més vulnerables perquè tots podem ser susceptibles de vulnerabilitat i perquè l'Administració pública millora quan s'acosta a la ciutadania i dona facilitats perquè els veïnats i veïnades s'hi acostin. **D'altra banda, caure en inèrcies excoents podria fer que una Administració com la municipal, que fa bandera del factor de la proximitat amb els seus administrats, s'allunyàs de la ciutadania o fins i tot fos causant d'exclusió.**

Comunicada a CERIS – 22.10.2021

Acceptació/Justificació no acceptació: Les àrees competents en aquesta recomanació són totes aquelles que tenen atenció presencial amb la ciutadania. Cap de les dues àrees han remès resposta expressa si bé, quan s'ha parlat amb les distintes regidories, cadascuna ha exposat una forma diferent d'atenció i per tant uns efectes completament diferents quant a la presencialitat.

Actuacions: Cap àrea municipal ha expressat per escrit el seu parer expressament sobre les propostes de la RAS i molt manco les seves actuacions.

Estat actual: Sobre aquesta qüestió s'han rebut més reclamacions, en especial de l'Àrea de Model de Ciutat, de l'Àrea de Cultura per l'accés a l'Arxiu de Can Bordills i del Servei de Multes, si bé tenim la certesa que no són les úniques àrees que generen problemes quant a la presencialitat. Així, al tancament de la Memòria s'han obert fins a 16 nous expedients que s'han acumulat perquè tenen una motivació idèntica, al nostre parer. S'ha de dir que l'Àrea de Model de Ciutat (en termes generals) i l'Àrea de Cultura (per l'afectació de Can Bordills) han iniciat accions en la millora de l'atenció al públic i actualment se'n fa seguiment.

II. Estat d'execució i seguiment de les RAS

Com ja s'ha indicat sobre les recomanacions, advertiments i suggeriments, s'ha de saber que són documents que proposen accions a l'Administració com a conseqüència de la valoració, en termes de dret i equitat, de les circumstàncies concurrents en cada expedient concret; de vegades es concreten en la revisió d'un expedient i, d'altres, es plantegen actuacions més generals, segons la complexitat i l'abast de les qüestions que es tracten.



3

L'impacte de les recomanacions no és, doncs, exclusiu sobre la persona reclamant que està relacionada amb l'expedient que ha estat motiu de la redacció RAS sinó sobre gran part de la població, per un efecte multiplicador semblant al símil de l'iceberg. Es calcula, per això, que les RAS redactades podrien tenir efectes, directes o indirectes, sobre un percentatge molt elevat de la població de Palma.

Quant a les RAS, el consistori i els departaments municipals tenen l'obligació d'informar sobre l'acceptació o no de suggeriments i recomanacions de la Defensora però no sempre es rep una resposta dins termini i en la forma escaient, fins i tot en ocasions, encara que sí que s'ha acceptat, no s'han observat actuacions en aquest sentit. Això ha duit la Defensora a haver de fer un seguiment de les seves recomanacions i a recordar-les en la Comissió de Reclamacions i Suggeriments.

El contingut íntegre de les RAS es pot consultar en els annexos de les memòries dels anys d'emissió, però tan importants com la resolució de la Defensora són l'acceptació i l'execució d'aquestes per part de l'Ajuntament. Per això a continuació es revisen una per una les RAS treballades el 2020, alguna de les quals es remunten a 2008, ja que es reproduïren les causes originals de les reclamacions que es varen reobrir.

3

RAS 7/2008, sobre l'accessibilitat de la pl. Major

Expedient associat: DC 008/2007

Recomanació:

Que amb l'objecte d'afavorir l'accessibilitat dels ciutadans amb manca de mobilitat es reconsideri la decisió actual i es produeixi la reobertura del nivell intermedi de l'ascensor que connecta la plaça Major amb la Rambla, i que es doti la zona del portal al nivell intermedi de les condicions necessàries per a minimitzar o anul·lar els factors que han estat motiu del tancament d'aquest nivell i de les reiterades avaries.

Comunicada a CERIS – 08.05.2008

Acceptació/Justificació no acceptació – No es va rebre resposta expressa de l'acceptació, si bé les actuacions implementades han demostrat la voluntat de resolució del problema.

Actuacions: Al llarg dels anys s'han produït innumerables reparacions, malgrat les interrupcions del servei i les inevitables demores en les reparacions. L'incivisme en aquest espai i la seva condició de pseudohabitatge ha complicat la resolució específica per a l'ascensor.

Estat actual: Actualment es manté el problema de l'ascensor com un mal endèmic per a l'accessibilitat i es continuen produint avaries per l'incivisme.

A més a més, l'actualitat d'aquesta recomanació es manté per l'aparició de noves dificultats associades a l'accessibilitat a l'espai soterrani de la plaça Major. En aquest sentit és rellevant un passatge de la recomanació 7/2008, on el Defensor recordava la RAS 1/2008 i deia exactament: "[...]Sense oblidar l'esforç realitzat per l'Administració municipal en matèria d'accessibilitat i en el marc de les seves competències, es fa necessari proposar una implicació específica per a assolir els problemes que dificulten la posada en marxa de mesures tècniques i necessàries per a una bona accessibilitat per a tots els ciutadans de Palma que pateixen problemes de mobilitat [...]"

En els mesos d'abril i maig de l'any 2021, l'actualitat mediàtica torna a posar de relleu les deficiències en matèria d'accessibilitat en aquest punt de la nostra ciutat i la Defensora, a la Comissió de Reclamacions i Suggeriments, comunica la importància d'actuar en un moment com l'actual i de forma definitiva en projectes tan decisions com la recerca d'alternatives a l'ascensor de la plaça

Major. Cal prioritzar aquest aspecte en l'agenda política municipal perquè s'arrossega entre les tasques pendents des de fa molts anys.

Així, al tancament d'aquesta Memòria podem transmetre que en la reunió celebrada al mes juny de 2022 amb l'Àrea d'Infraestructures varen comunicar a l'Oficina de la Defensora que la contractació per al canvi de l'ascensor estava en tramitació.

RAS 3/2018, 13 propostes per al Camp Redó

Expedients associats: DC 055/2017 i precedent al DC 001/2007

Recomanació:

1. Que es restauri la il·luminació dels passatges particulars, començant pels que l'Ajuntament va retirar per "error" fa quasi dos anys, en benefici de la seguretat de la ciutadania i de les persones grans amb dificultats de mobilitat, i atès l'estat de les voravies.

2. Que EMAYA mantingui les mesures extraordinàries respecte a la neteja i s'intensifiquin les mesures de vigilància atès que molts dels materials de deixalla i trastos arriben des d'altres zones de Palma. Es reconeix l'esforç d'EMAYA actualment.

3. Que augmenti la presència REAL de la Policia Local sobretot en horari d'horabaixa i nit. Sempre que sigui possible, que es prioritzï l'atenció i la resposta de les telefonades dels veïnats dels "Habitatges socials del Generalíssim Franco".

4. Que l'Àrea de Sanitat, a més de les mesures d'erradicació de plagues de rates i escarabats (efectuada fa poc temps), faci seguiment de les plagues amb regularitat per a preveure-les abans que es reproduïxin.

5. Que es potenciïn activitats educatives o cíviques en la zona, especialment al solar on abans hi havia el bloc XIII, donant-li així un ús útil provisional mentre es preveu a què s'ha de dedicar. Si no, s'haurien de plantejar alternatives (com el tancament del solar, exigible segons la normativa d'aplicació) que impedeixin que es transformi en un focus de fums o incivisme.

6. Que s'iniciï la tramitació amb l'empresa elèctrica (GESA Endesa) per a la retirada de l'edificació (la "caseta" entre els veïnats) que hi ha al solar abans esmentat, atès que és objecte continuat d'actes vandàlics i és d'ús obsolet.

7. Que es vetli perquè els habitatges públics buits no es converteixin en objecte de vandalisme o s'ocupin de forma il·legal.

8. Que es negociï amb la major agilitat possible, amb l'IBAVI i els bancs propietaris d'immobles, el traspàs de la titularitat dels habitatges a l'Ajuntament o que es facin càrrec de la seva cura i manteniment. Actualment la majoria d'aquests habitatges estan ocupats, alguns connectats il·legalment a la xarxa elèctrica i sense cap contribució pel que a les zones comunes.

9. Que es materialitzi la tala de l'arbrat identificat en risc de caiguda a tota la zona inclosos els passatges particulars. (actualment la nostra Oficina està treballant juntament amb les àrees d'Infraestructures, Policia Local, la regidora de districte, l'assessor de districte i el Cos de Bombers perquè aquests darrers es puguin fer càrrec de la tala d'una trentena d'arbres en situació de risc).



10. Que es mantingui el suport municipal per a l'execució de millores als edificis de les comunitats de propietaris constituïdes. Al mateix temps s'haurien de cercar alternatives per a donar suport a les comunitats no constituïdes atesa la seva especial vulnerabilitat i que en aquestes comunitats no constituïdes estiguin integrats l'ajuntament, l'IBAVI i les entitats bancàries.

11. Que des de Benestar Social s'aposti per una atenció individualitzada sobre les famílies, ateses les diferents problemàtiques socials, econòmiques, estabilitat familiar, edat... Prendre l'actuació del Patronat RIBA al bloc VIII d'habitatges com a referent.

12. Que es reparin les voravies, els escocells i que es mantinguin les condicions òptimes de seguretat, funcionalitat, estètica i salubritat. Existeix la recomanació 2/2018.

13. Que es prengui la responsabilitat de lideratge i coordinació, per part de qui es consideri més oportú (Batlia o regidoria de districte, preferentment), entre administracions, entre Administració i tècnics, Administració i entitats privades, sense oblidar el paper clau de l'assessor de districte com a nexa entre Administració i ciutadania.

Comunicada a CERIS – 22.01.2018, posteriorment s'han reiterat en més sessions de la CERIS.

Acceptació/Justificació no acceptació: La diversitat d'àrees implicades en les 13 propostes no va facilitar que les àrees implicades definissin la seva acceptació o no de la RAS. No obstant això gairebé totes les àrees varen iniciar actuacions i existeix una infografia amb el grau d'acompliment concretant proposta per proposta.






Actuacions: Darrera infografia actualitzada.

Estat actual: Les necessitats de la barriada són moltes i continuen exigint de l'Ajuntament una atenció molt important i no es justificaria caure en un procés d'autocomplaença. No obstant això consider que des del 2018 s'han implementat moltes millores relacionades amb les 13 propostes plantejades per la institució de la Defensora, si bé no sempre s'han comunicat a la Defensora expressament.

S'assenyala la situació actual de les recomanacions (informació presentada a la CERIS, juny de 2021:

1. Es va restaurar l'enllumenat l'any 2018.
2. Quant a la neteja es fa neteja regular amb màquina d'aigua i diària per part d'operaris amb eines manuals. El buidatge de contenidors és a diari i la renovació dels contenidors s'ha produït, ubicant-los als punts de recollida pactats amb la ciutadania. Es fa una neteja especial per a la retirada de RSU cada trimestre. La recollida de trastos es fa tres vegades per setmana.
3. La presència de la Policia Local ha augmentat des de la instrucció específica de 2019. S'ha millorat la coordinació amb el CNP i el 2021, a més, s'ha instaurat la figura del policia de barri.
4. Quant a les plagues es disposa d'informes de LOKIMICA regulars i s'han intensificat les actuacions de control i erradicació, adequant les trampes a la situació.
5. Les activitats educatives de la zona no s'han dissenyat per a adreçar-se específicament als menors dels habitatges socials, però s'està treballant per a integrar-los en l'oferta general de zona Nord. Els solars buidats per l'enderroc dels blocs XIII i VIII es fan servir per a estacionar vehicles.
6. Es va negociar amb GESA el soterrament del cablejat que ja s'ha executat parcialment i es va reduir la superfície d'ocupació de la "caseta generador" propietat de GESA.
7. S'han implementat mesures per a evitar l'ocupació il·legal i també processos de desnonaments als jutjats. Els habitatges desocupats s'assignen de forma immediata a una família de la llista de candidats a habitatges municipals. S'ha constatat la dificultat per a assignar habitatges municipals a edificis que es troben en mal estat.
8. Quasi tots els immobles de bancs estan venuts a particular i han millorat el seu estat. En canvi, els habitatges de l'IBAVI continuen essent focus de problemes malgrat l'inici d'expedients de



- desnonament. Es va comunicar el compromís d'un conveni entre IBAVI i Ajuntament però està pendent d'execució, tot i actualment existeix un contacte regular entre ambdues administracions.
9.  Es varen podar els arbres en risc i actualment s'està pendent d'actualitzar l'informe tècnic de l'estat dels arbres (especialment nivell 2). També s'han sembrat una vintena d'arbres nous als solars dels blocs enderrocats.
 10.  Es va iniciar una línia de subvencions per a manteniment d'edificis i ja estam en la tercera edició de la convocatòria, comptant des de llavors més d'una vintena d'obres a les comunitats. El Patronat RIBA ha tingut i té un paper de suport essencial per a les comunitats de veïnats en els seus projectes de restauració.
 11.  S'ha posat en marxa una intervenció comunitària i social amb una projecció de 4 anys. També es va crear la subcomissió d'infància i adolescència per a coordinar les actuacions dels poders públics. És important destacar que s'han reubicat totes les famílies del bloc VIII, enderrocats.
 12.  S'han reformat tots els vials de les zones dels habitatges socials i altres indrets del Districte Nord, aprofitant per a eliminar barreres arquitectòniques i millorar zones privades d'ús públic renovant superfícies.
 13.  S'ha constituït la Comissió Política no permanent, s'han incorporat més administracions a la Comissió Tècnica, el coordinador de districte s'ha consolidat com un dels pilars de referència a la barriada i s'han creat taules de participació comunitària per al Projecte de policia de barri.

Es té coneixement de la feina de les diverses comissions: la Territorial, la Tècnica, la Política No Permanent i la Subcomissió d'Infància i Adolescència. No obstant això, **el barri necessita recuperar l'ARE 46-01 amb una projecció de transformació integral.**

RAS 4/2018, Pressuposts Participatius 2016

Expedients associats: DC 019/2018

Recomanació:

PRIMER. "Que s'informi públicament i amb claredat la ciutadania de quin és l'estat d'execució dels projectes i quin és en cada cas l'estimació percentual d'execució i la inversió econòmica efectiva per cada projecte actualment, indicant, si s'escau, l'àrea que estava previst que implementàs cadascun d'ells".

SEGON. "Que s'informi si es preveu l'execució d'aquells projectes que no s'havien conclòs o que no s'havien iniciat, indicant en quin termini i amb càrrec a quines partides es podrien executar, tenint en compte la finalització de l'exercici pressupostari 2017. En cas de no poder aplicar les quantitats compromeses, quina destinació ha tingut aquella inversió".

TERCER. "Quines són les raons generals i específiques de cada projecte que justifiquen l'incompliment i, si existeixen, quines mesures correctores s'han adoptat per a millorar les properes edicions dels Pressuposts Participatius".

Comunicada a CERIS – 07.03.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: No es va comunicar expressament l'atenció però es té coneixement d'actuacions per a la millora de la proposta en edicions posteriors. Els responsables de l'Àrea varen reconèixer les deficiències del projecte i dificultats en la gestió, però no es va concretar resposta expressa sobre l'atenció a cadascuna de les tres propostes de la recomanació.

Actuacions: Es va iniciar un procés de modificació de les bases en posteriors reunions amb les entitats veïnals i també es té constància de l'esforç per part d'algunes àrees per a l'execució dels projectes en què eren competents amb pressuposts d'anys posteriors però encara en data d'avui hi ha projectes aprovats que no s'han implementat.

Estat actual: Actualment la recomanació continua sense resposta expressa i la figura dels



Pressupostos Participatius s'ha reconvertit en una proposta bianual que ha rebut moltes crítiques des de les entitats ciutadanes pels incompliments de les execucions. L'estat de la pàgina web de [tufas.palma.cat](https://tufas.palma.cat/execucio-pressupost-2016) és un indicador de com es troba la situació. <https://tufas.palma.cat/execucio-pressupost-2016>

RAS 5/2018, Elaboració de protocol per a la prestació de materials

Expedients associats: DC 058/2017

Recomanació:

PRIMER. "La revisió dels expedients dels quals s'ha exercit l'exigència de pagament per a comprovar si s'ha actuat conforme a dret i, si escau, la devolució dels imports liquidats".

SEGON. "L'elaboració d'un protocol conforme a dret que garanteixi la sostenibilitat del servei, la responsabilitat de totes les parts sobre els materials municipals i els drets de les entitats sol·licitants pel que fa a la prestació del servei i a les exigències aplicables".

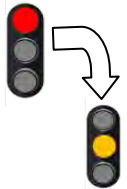
Comunicada a CERIS – 08.03.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: Es va obtenir el compromís verbal de revisar la qüestió per part del regidor d'Infraestructures en aquell moment però no es va pronunciar quant a l'acceptació. Cal recordar que el coordinador de districte va expressar el seu acord amb el contingut de la RAS.

Actuacions: No es té coneixement de cap actuació però tampoc no s'ha rebut cap reclamació o reiteració al respecte per part de les entitats associatives potencialment afectades.

Estat actual: Arran de la situació de pandèmia no ha estat possible la celebració d'accions que puguin fer ús de la prestació de materials municipals, és per això que no es possible valorar la situació actual.

No s'han comunitat a la Defensora actuacions per part de l'àrea competent, ni s'ha tingut coneixement d'actuacions municipals per altres vies. També és cert que les associacions no han transmès cap altra reclamació ni hem tingut coneixement de cap incident com el que va provocar la reclamació. És per això que es considera que tot i que el servei s'està donant, per a evitar l'abús de qualsevol part, caldria insistir en una instrucció (o protocol) quant al préstec dels materials.



3

RAS 6/2018, Recollida de RSU i trastos per part d'EMAYA

Expedients associats: DC 015/2015, DC 053/2016, DC 026/2017, DC 044/2017, DC 050/2017, DC 067/2017, DC 084/2017, DC 098/2017, DC 100/2017, DC 105/2017, DC 107/2017, DC 116/2017, DC 120/2017, DC 132/2017, DC 001/2018, DC 017/2018.

Recomanació:

PRIMERA. Mantenir la planificació del servei, també dels reforços i les inversions actuals.

SEGONA. Dissenyar noves actuacions amb la complicitat i corresponsabilitat de la ciutadania.

TERCERA. Estudiar i aprofitar les eines normatives i els recursos propis per a reconduir les conductes incíviques i, si s'escau, activar el procediment sancionador amb totes les conseqüències perquè el pes de la llei caigui sobre els infractors.

QUARTA. Coordinar, sempre que sigui necessari, les àrees municipals que de forma directa o indirecta es veuen implicades en el Servei de Recollida, entès com un servei íntimament integrat en el model de ciutat sostenible que volem i que afecta el benestar dels seus habitants. Hi podrien estar implicades les àrees de Urbanisme i Model de Ciutat; Ecologia; Policia Local; Benestar i Drets Socials; Salut, i Infraestructures.

CINQUENA. Dissenyar solucions diferenciades per a casos diferenciats i complexos com els que ens ocupen, garantint l'eficàcia de les mesures i el respecte dels drets de la ciutadania.



Comunicada a CERIS – 02.05.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: En aquest cas EMAYA va emetre un informe exhaustiu i molt concret quan a cadascuna de les ubicacions relacionades amb els expedients que havien motivat l'expedient. Probablement és l'informe que respon millor a la proposta de la Defensora.

Actuacions: S'han adoptat mesures concretes en els casos en els quals tècnicament ha estat possible.

Estat actual: En alguns espais s'ha resolt la situació però en altres la molèstia perdura, ja que no està relacionada amb actuacions tècniques sinó que requereix de la combinació de factors tècnics amb una actitud de civisme important. D'altra banda, s'han observat que algunes qüestions que es plantejaven com ara la instal·lació de càmeres per a la identificació dels incívics no s'ha implementat, tot i que es podria enfocar una possible sanció com un delictes mediambiental.

RAS 8/2018, Estat de la plaça de S'Escorxador

Expedients associats: DC 086/2018

Recomanació:

De tot allò exposat es conclou que en virtut de l'informe rebut i les dades obtingudes, la Defensora emet el següent ADVERTIMENT instant a la **prioritària i urgent** actuació municipal per a indicar les actuacions impulsades per a restaurar la seguretat de l'espai conegut com a plaça de S'Escorxador o per a iniciar-les immediatament.

Llevat de l'existència d'actuacions o informes als quals no s'ha tingut accés, la manca de compliment de les obligacions municipals quant a la seguretat de la ciutadania ha provocat una omisió imprudent que podria haver augmentat cada dia amb el pronòstic de deteriorament. Per tant la Defensora de la Ciutadania considera que els veïnats, usuaris i vianants de la zona identificada es troben en una situació de perill, depenent de l'estat actual de l'estructura i del tipus d'activitat que es realitza, i existeix un GREUGE.

Comunicada a CERIS – 10.10.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: Es va rebre tota una comitiva de tècnics d'Infraestructures a la Comissió de Reclamacions i Sugeriments per a defensar la seva oposició al contingut de la recomanació. No obstant, es varen iniciar actuacions municipals liderades des de Mobilitat per a atendre les deficiències descrites per la Defensora en la recomanació.

Actuacions: Es varen iniciar investigacions tècniques per a acreditar la situació de la infraestructura i es varen iniciar accions jurídiques per a reclamar a l'empresa concessionària actuacions materials per a resoldre les deficiències.

Estat actual: Actualment continua el litigi però no s'ha realitzat encara cap obra material per a respondre a les deficiències denunciades per la Defensora.

És important recordar que les deficiències ja es feien paleses en l'informe tècnic d'un arquitecte l'any 2010, ara fa més d'onze anys.

L'Ajuntament no ha avançat en l'expedient de responsabilitat sobre l'estat de la infraestructura, malgrat que existeixen informes tècnics i actuacions diverses que inclouen una darrera comunicació a la concessionària on es trasllada la possibilitat d'imposar multes coercitives, si no es restaura la responsabilitat de manteniment.



3

**RAS 1/2019, Sobre la qualitat acústica dels menjadors escolars**

Expedients associats: DC 039/2018

Recomanació:

Per tot això, se SUGGEREIX a l'Ajuntament ATENDRE LA QÜESTIÓ DE LA QUALITAT ACÚSTICA ALS CENTRES EDUCATIUS I DONAR RESPOSTA EFECTIVA i es proposen les següents intervencions:

PRIMER. La redacció d'un projecte municipal per a determinar l'abast del problema als centres educatius que disposen de menjador escolar. S'hi hauran d'establir protocol de preferència, criteris d'actuació i les bases de coordinació, si escau, amb Patrulla Verda-Policia Local (en la realització de sonometries), Manteniment de Centres-Infraestructures i/o amb els serveis d'altres administracions competents en aquesta matèria, com ara la Direcció General d'Innovació i Comunitat Educativa o l'IBISEC de la Conselleria d'Educació i Universitat-GOIB, entre d'altres.

SEGON. L'atenció preferent en l'anàlisi de la situació d'aquells centres que denunciïn un problema de qualitat acústica per a l'aplicació de la solució tècnica més adequada.

Complementant la recomanació a l'Ajuntament, la Defensora s'adreça a la comunitat educativa invocant la seva corresponsabilitat per a RECORDAR el dret que tots tenim a un medi ambient de qualitat, també acústicament, i el deure de mantenir-lo, com a eix essencial per a una educació de qualitat atesa la seva influència sobre els menors que faran de Palma un espai confortable i de benestar sostenible.

Comunicada a CERIS – 12.03.2019

Acceptació/Justificació no acceptació: La regidora de l'Àrea en aquell moment, Sra. Moll, va comunicar personalment a la Defensora la seva atenció sobre els arguments exposats, comunicant durant la Comissió l'acceptació expressa de la RAS, si bé el termini de la legislatura impedia una implementació sota el seu mandat.

Actuacions: Des de la presentació de la RAS fins al moment d'inici de la pandèmia no es té coneixement de cap actuació municipal al respecte del renou. En data 28.02.2020 es presenta el projecte ESCUDELLA per a millorar la qualitat del menjar a les escoles del PMEI però res es diu del factor acústic.

Estat actual: Des de l'inici de les restriccions de la pandèmia tampoc no es té coneixement d'actuacions ni avaluacions municipals, si bé és comprensible que les circumstàncies extraordinàries en l'activitat i els aforaments quant als serveis escolars complementaris poden haver suposat una reducció en el nombre d'alumnat i podria haver millorat la qualitat acústica.

El Regidor ha comunicat la voluntat de fer un estudi pilot acompanyat d'actuacions però encara no s'ha materialitzat.

RAS 2/2019, Demora en el pagament d'una subvenció

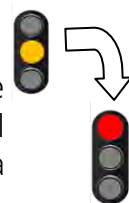
Expedients associats: DC063/2017

Recomanació:

PRIMERA. Es considera provada l'existència d'un dret de crèdit en virtut de l'Acord de la Junta de Govern, a l'empara de la convocatòria de subvenció i destinat al projecte de Cooperació al Desenvolupament a la Comunitat de Santa Rosa (Azurduy, Bolívia). Segons la informació de la Intervenció Municipal, l'obligació (O) està reconeguda des del 2011.

SEGONA. El *dies a quo* que concreta els terminis per a l'execució del projecte està subjecte al pagament de la subvenció, d'acord amb la base vuitena de la convocatòria.

TERCERA. Els requeriments de l'Àrea d'Igualtat exigits a les diferents instàncies per a justificar, segons l'informe dels Serveis Jurídics, que el dret de crèdit no havia prescrit es varen atendre satisfactòriament tant pel que fa la representativitat de les parts, com pel canvi de denominació i la vigència de les necessitats del projecte.



QUARTA. Després de les justificacions requerides per l'àrea competent s'ha produït una demora injustificada en la tramitació del pagament. Igualment es considera dilatòria la petició de més informes per part dels Serveis Jurídics municipals.

CINQUENA. El pagament s'hauria d'executar al més aviat possible aplicant als crèdits del Pressupost vigent l'obligació derivada del compromís a l'exercici del 2011, en aplicació de l'article 26.2.b del Reial decret 500/1990, de 20 d'abril.

Per tot això, la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ per a instar l'Administració municipal a la tramitació del pagament dels 35.000 euros de la subvenció atorgada per acord de Junta de Govern, en data 13 de desembre de 2011, a l'entitat amb CIF G07589385, actualment Salut i Gènere, i insta també que es faci seguiment de l'inici immediat del projecte a la regió boliviana d'Azurduy.

Comunicada a CERIS – Traslladat prèviament l'informe complet a la Regidoria en data 14.10.2019, a CERIS en data 05.12.2019.

Acceptació/Justificació no acceptació: Els responsables de l'Àrea competent han comunicat en diverses ocasions la seva voluntat d'executar el pagament supeditada l'acció a la conformitat de la normativa d'aplicació, la darrera vegada ho va expressar la regidora competent actual a la Comissió plenària de Reclamacions i Suggeriments, en data 11.12.2020.

Actuacions: Abans de la redacció d'aquesta RAS, es va tractar la qüestió amb el regidor de l'àrea competent i aquest havia comunicat a la Defensora, davant els arguments jurídics aportats, la voluntat d'executar el pagament però el canvi de la legislatura i de responsable al capdavant de la regidoria ho va impedir.

Estat actual: Es desconeixen les actuacions concretes de comprovació adoptades des del desembre per part de la Regidoria.

No s'han comunitat a la Defensora actuacions per part de l'àrea competent, ni s'ha tingut coneixement d'actuacions municipals per altres vies, fins al moment de tancar aquesta memòria.

3

RAS 3/2020, Sobre l'exclusió del fons municipal d'habitatges socials de Palma

Expedient associat: DC 016/2020

Recomanació:

1. L'adopció per part de les àrees competents de les mesures necessàries per a la recollida documental de les actuacions municipals de forma que se'n pugui acreditar l'execució.
2. El restabliment de la preferència i agilitat previstes per a l'accés a la informació per part de la Defensora.
3. Confirmació de la necessària i exigible coordinació entre àrees i administracions.
4. Amb caràcter general, la revisió del Protocol d'actuació per al fons d'habitatge social municipal adreçat a persones vulnerables per insolvència sobrevinguda.
5. La reconsideració de les actuacions municipals i les futures actuacions de la Comissió Tècnica quant a l'atenció que es dona actualment a la Convenció internacional dels drets de l'infant i a la Convenció de les persones amb discapacitat.
6. Amb caràcter específic es recomana la reinclusió de la família XXXXXX en el fons d'habitatges socials municipals i, si escau, la compensació per l'exclusió de la família del fons municipal d'habitatges socials.



Comunicada a CERIS – 26.08.2020

Acceptació/Justificació no acceptació: S'ha comunicat a la Defensora de forma verbal i a la família afectada de forma expressa que no aplica la reinclusió de la família XXX.

Actuacions: S'han mantingut contactes amb la Comissió competent per a la reinclusió, en les quals

l'Oficina de la Defensora ha mantingut el criteri de la RAS.

Estat actual: S'han atès algunes de les qüestions (1, 2, 3, 4 i 5). Quant a l'apartat 6 de la RAS, la dilació de la resposta per part de l'àrea competent és injustificable tractant-se d'habitatge social. També la darrera comunicació escrita del president de la Comissió del Fons municipal d'habitatges socials indicava que la família havia de reiniciar el seu procés amb Benestar Social i que no era possible la reinclusió. En data 26.02.2021 es va mantenir una reunió amb membres de la Comissió en la qual, tot i assumir l'existència d'una errada per part de la Comissió no es pot reincloure la família en el Fons. Sobre aquesta qüestió es va sol·licitar des de la Defensora la reconsideració. Pendents de resposta.

Es constata mitjançant acta oficial que, en data 14.05.2021, reunida la Comissió del Fons municipal d'habitatges socials aprova la inclusió de la família en el fons d'habitatges.

No obstant això, en el moment de tancament d'aquesta Memòria, més d'un any després de la rectificació la família afectada per aquest expedient **continua sense l'assignació d'un habitatge adaptat**.

RAS 4/2020, 10 mesures per a millorar l'atenció de la ciutadania durant la pandèmia

Expedient associat: d'ofici i en consonància amb material elaborat pel Fòrum SD

Recomanació:

Decàleg de recomanacions que es fan arribar a la nostra Administració municipal i sobre el qual els síndics i síndiques de proximitat hem obert actuacions d'ofici als respectius ajuntaments.

1. Els ajuntaments han d'incrementar els recursos materials i humans per a millorar la capacitat d'atenció a la ciutadania.
2. Cal abordar integralment els retards en la resposta a la ciutadania i l'acumulació de gestions.
3. S'han de crear canals de comunicació àgils i dotar-los de mitjans i personal per a atendre'ls i respondre als usuaris.
4. Els ajuntaments han de consolidar el seu rol com a entitats de proximitat a primera línia en cas d'emergència social.
5. Cal revisar l'actuació dels cossos policials i formar els agents en drets humans i en tècniques de mediació comunitària.
6. Els centres cívics, culturals i esportiu són serveis de primera necessitat per a mantenir el contacte amb l'entorn.
7. Els ajuntaments han d'eliminar urgentment les traves per a l'empadronament. Tenen el deure de facilitar el padró.
8. El CAP i els hospitals han de subministrar informació sobre els tràmits per a fer testament en cas d'emergència.
9. Cal donar continuïtat a les iniciatives de participació i construcció col·lectiva com a contrapès a les postures partidistes.
10. Cal que tots els ajuntaments tinguin el seu síndic/a de proximitat per maduresa i salut democràtica.

Comunicada a CERIS – 04.12.2020, comunicada expressament al Gabinet de Batlia pel seu caràcter transversal.

Acceptació/Justificació no acceptació. L'abast extraordinari pot complicar la resposta expressa. Per això es va comunicar al Gabinet de Batlia amb caràcter general.

Actuacions: Es té coneixement indirecte per la informació publicada d'actuacions que acrediten iniciatives des de diverses àrees municipals.

Estat actual: La principal conclusió de l'informe és que "el sistema de garantia social està massa tensat" de forma que no pot garantir plans d'actuació preventius i pateix una sobrecàrrega que "pot deixar moltes persones sense les prestacions que necessiten". En aquest sentit, és vital avaluar



l'atenció que rep des de totes les àrees la ciutadania, redimensionar els serveis (en especial els que donen accés a l'atenció) i, si escau, reforçar urgentment aquells serveis de prestacions de primera necessitat, com ara Benestar Social.

L'Àrea de Batlia ha comunicat el seu interès per a analitzar l'abast de la RAS i implementar mesures per a millorar l'atenció de la ciutadania en les circumstàncies actuals.



Quant al tractament general de les RAS i la seva comunicacions a les àrees municipals, cal dir que a més de la tramitació pròpia de la Comissió de Reclamacions i Suggestions o les comunicacions que hagin fet a les àrees implicades els diferents grups municipals amb representació al Ple, la Defensora ha hagut de reiterar el contingut de cadascuna de les recomanacions emeses perquè les àrees no sempre es presten a col·laborar en l'acceptació.

Així, atès el compromís adquirit per la Defensora quant al trasllat de les peticions de seguiment de les recomanacions, es relacionen a continuació les RAS i les àrees **amb els darrers requeriments**, que anaven acompanyats d'una **còpia íntegra de la RAS**. Els requeriments es varen tramitar a les àrees en data 12 de novembre de 2021.

RAS 7/2008. Sobre l'accessibilitat de la pl. Major
Comunicada a la regidora de l'Àrea d'Infraestructures i al regidor de l'Àrea de Mobilitat Sostenible

RAS 4/2018. Pressupostos Participatius 2016
Comunicada al regidor de l'Àrea de Participació Ciutadana

RAS 5/2018. Elaboració de protocol per a la prestació de materials
Comunicada a la regidora de l'Àrea d'Infraestructures

RAS 6/2018. Recollida de RSU i trastos per part d'EMAYA
Comunicada al regidor/president d'EMAYA

RAS 8/2018. Estat de la plaça de S'Escorxador
Comunicat al regidor de l'Àrea de Mobilitat Sostenible que és qui lidera, segons acord de CERIS

RAS 1/2019. Sobre la qualitat acústica dels menjadors escolars
Comunicat al regidor de l'Àrea d'Educació

RAS 2/2019. Demora en el pagament d'una subvenció
Comunicat a la regidora de l'Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI

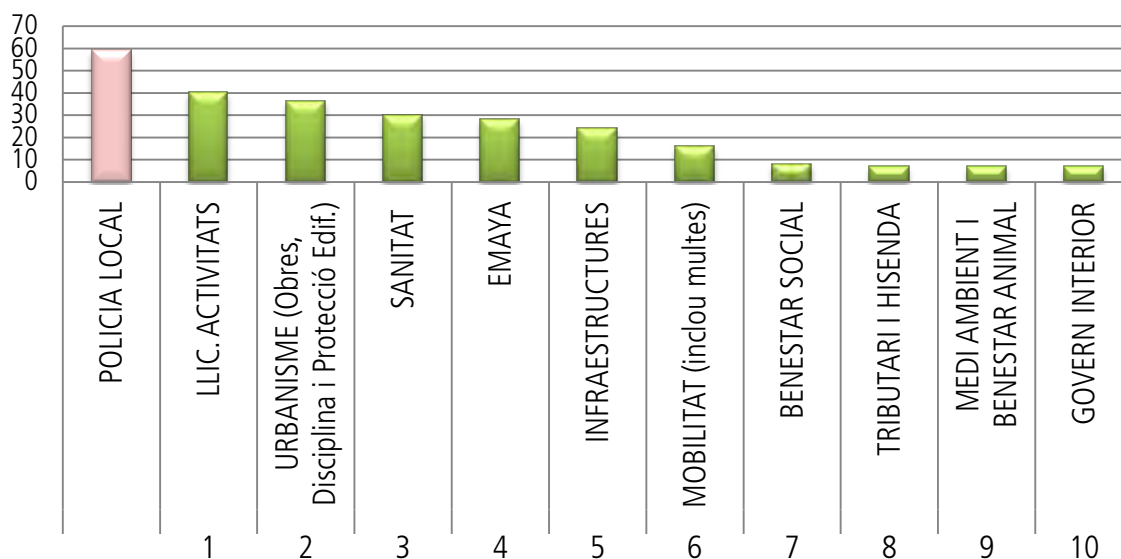
RAS 1/2021. Sobre la Participació de la ciutadania en els projectes de gran transcendència
Comunicat al regidor de l'Àrea de Participació Ciutadana

RAS 2/2021. Sobre la Recuperació de la presencialitat als serveis d'atenció a la ciutadania
Comunicada a la regidora de Model de Ciutat

III. Àrees implicades en les recomanacions

Aquest apartat pretén analitzar l'actuació de les àrees municipals implicades en recomanacions que han estat objecte de la recomanació, advertiment o suggeriment, amb la finalitat de valorar amb caràcter general i de forma objectiva l'origen dels fets que motivaren la recomanació, el posicionament de l'àrea en relació a la proposta de la nostra institució i les actuacions dutes a terme al respecte.

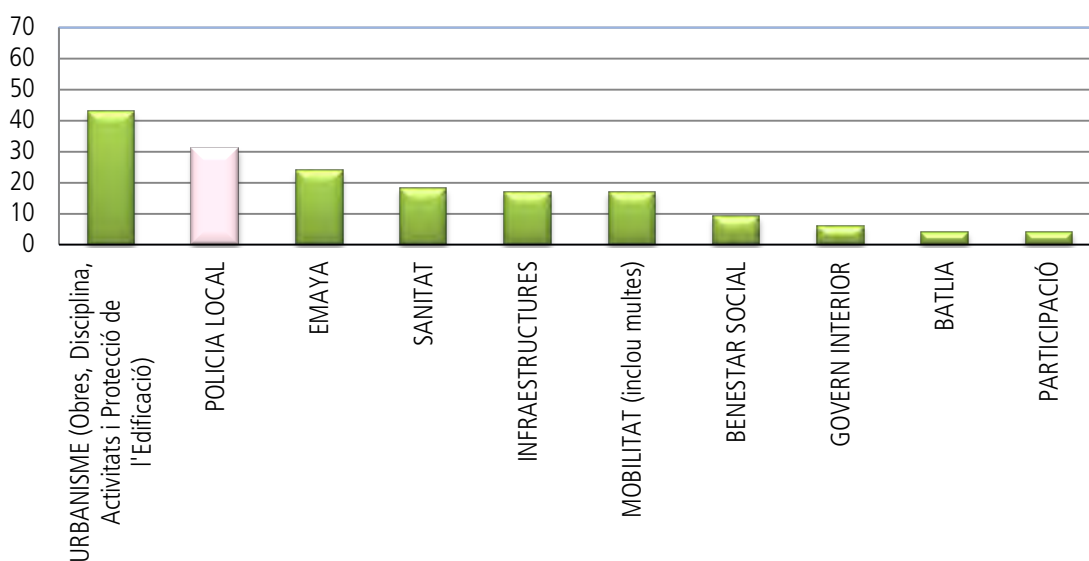
ÀREES IMPLICADES EN LES RECLAMACIONS DC-2020



La concreció de cadascuna de les recomanacions s'ha pogut consultar en la relació de l'apartat anterior però des de l'Oficina de la Defensora s'ha considerat oportú traslladar algunes reflexions relatives a les àrees municipals.



ÀREES IMPLICADES EN LES RECLAMACIONS DC-2021

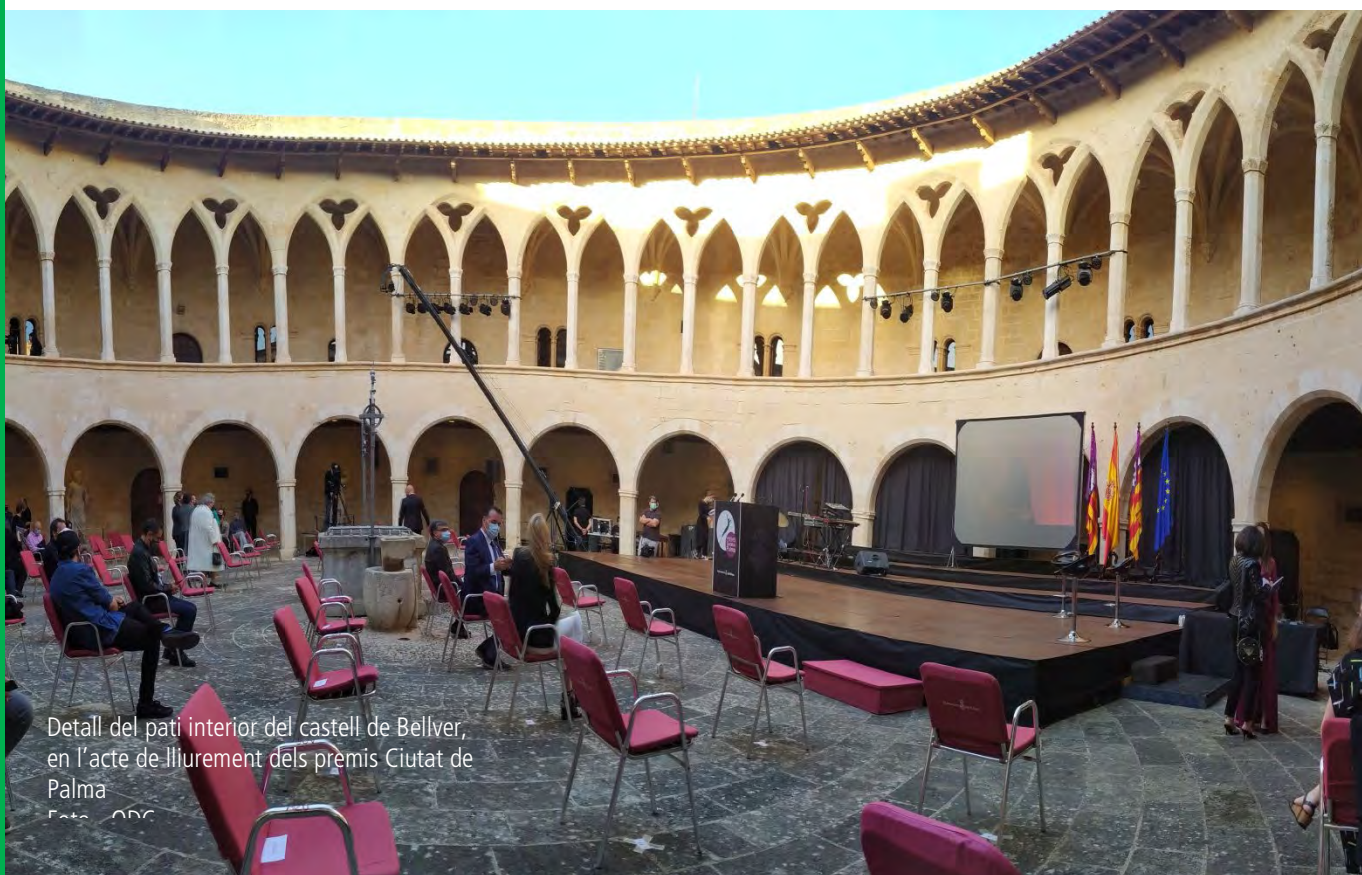


És un fet que algunes àrees per la tipologia dels seus serveis tenen una relació més propera a la ciutadania, així totes aquelles amb serveis finalistes, són més susceptibles de generar reclamacions perquè toquen més de prop la realitat dels veïnats o almenys així es percep.



ACTIVITATS 2021

4. L'organització de l'Oficina de la Defensora



Detall del pati interior del castell de Bellver, en l'acte de lliurement dels premis Ciutat de Palma

Foto: ODC

4. L'organització de l'Oficina de la Defensora

I. Recursos humans i materials

Convé recordar que en els seus inicis, al 2008, la institució de la Defensora comptava amb un auxiliar, un administratiu, un tècnic d'administració general (TAG) i el mateix defensor, sense exclusivitat laboral. Amb el temps, i atès el volum de treball, l'Oficina va passar a tenir 2 auxiliars, 1 administratiu, 1 TAG i el defensor. Poc duraria aquesta dotació, atès que els primers anys de crisi, ni un any després de la consolidació de la plantilla, una de les persones adscrites es va haver de redestinar, amb el consentiment del defensor, a les dependències de Serveis Socials.

Tot i que l'Oficina de la Defensora va recuperar part de la seva plantilla al 2017, a excepció del TAG, avui l'Oficina disposa d'una auxiliar administrativa, un administratiu i la figura d'un adjunt. És palès que cal recuperar el TAG, atès el volum de treball, que actualment indica una necessitat imminent de personal per a atendre les demandes ciutadanes. Els expedients són un dels indicadors més evidents.

Així doncs, malgrat la renovació, la institució ha mantingut el nivell de treball i el compromís amb la ciutadania. El 2018 s'assenyalaven tres factors clau en aquest sentit els darrers anys: l'elaboració del full de ruta, la implicació de totes les persones vinculades amb la institució de la Defensora i l'optimització de la plantilla en el termini de dos anys com a màxim.

Tenir un full de ruta ha facilitat molt la tasca d'integració dels treballadors i les treballadores que s'hi han anat incorporant i ha normalitzat les actuacions de l'Oficina. No obstant això, **entre el 2019 i el 2021, s'han produït successius canvis a la plantilla**, ja sigui pel concurs de trasllats, per comissió de serveis o per altres circumstàncies que **han afectat el normal funcionament de l'Oficina per l'aturada tècnica que ha suposat la integració i l'orientació** de fins a quatre nous companys a la institució. Al tancament de l'edició d'aquesta memòria ja són quatre les persones que han passat per l'Oficina i això no ha permès assolir noves metes quant a projectes concrets i fins i tot s'ha posat en perill la presentació de la Memòria 2021 en temps i forma.

El segon factor clau era la bona implicació de les persones que formaven part de l'equip de la Defensora, però, malgrat la bona disposició de les persones adscrites, els freqüents canvis del personal no han permès pràcticament efectes en aquest sentit, ja que la fórmula del concurs de trasllats implicava la substitució de treballadores i just quan acabaven la seva formació bàsica tenien ofertes per deixar l'oficina.

II. Formació del personal

La preparació del personal sempre s'ha valorat a la meua oficina com una de les eines principals per a obtenir l'excel·lència quant a l'atenció a la ciutadania però entre els obstacles de la pandèmia i els canvis de personal ja explicats, no ens hem pogut aplicar com hauria estat la nostra voluntat. Les energies més directes en matèria formativa s'han invertit en la formació pròpia de l'Oficina de la Defensora, ja que per tercer any consecutiu ens hem vist sotmesos a la renovació de plantilla.

L'oferta formativa municipal es va recuperar al 2021 però els programes de formació de l'Escola Municipal de Formació de l'Ajuntament (*EMF*, d'ara endavant), l'Escola Balear d'Administració Pública (*EBAP*, d'ara endavant), el Fòrum de Formació i en general del conjunt d'entitats a les qual recorrem per a formar-nos requerien prèviament una integració dins l'Oficina per a recuperar, abans de res, l'atenció de la ciutadania. Si el personal es manté, durant el 2021 s'incentivarà la participació en esdeveniments formatius.

Quant a jornades i trobades, s'ha participat sota invitació de les entitats organitzadores, també en format virtual i s'ha participat des del perfil de formador també en algunes jornades organitzades des del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, en concret cal esmentar la Jornada sobre el dret a l'empadronament que després vàrem importar a la nostra comunitat.

Així, doncs, destaca la inversió de temps de la nostra institució per a la formació "sobre el dret a l'empadronament", projecte iniciat el novembre de 2020 en col·laboració amb el FòrumSD i la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB). Aquesta acció es va celebrar finalment en format mixt (presencial i en línia) i en donarem informació detallada a la Memòria 2022, ja que va tenir lloc el mes de febrer de 2022.

Així, doncs, cada treballador/ora pot triar els cursos que considera més adequats als seus interessos, un cop han conclòs una formació inicial sobre les eines pròpies de l'Oficina i sobre el sistema de gestió de la qualitat, que és de naturalesa obligatòria, ja que és essencial en la tasca de la institució.

Finalment, en relació amb la prevenció de riscos laborals, tot el personal de l'Oficina va participar novament en una inspecció sobre ergonomia relacionada amb l'Informe de riscos elaborat pel Servei Municipal de prevenció. Lamentablement aquest informe va tenir un efecte poc significatiu perquè, d'una banda, els formularis genèrics de l'empresa que s'encarrega d'elaborar l'informe no responen a les característiques de l'entitat de la Defensora, on som 4 persones tots amb perfils diferents; i d'altra banda, quan va arribar l'informe el 50% de les persones en plantilla ja havia canviat.

És cert que l'Informe recull algunes DEFICIÈNCIES d'interès que curiosament es repeteixen des de fa anys i sobre les quals l'Ajuntament no ha posat remei, ja sigui per la seva dificultat o per qualsevol altre motiu, com ara la irregular disposició i tipologia de les lluminàries, o la necessitat de més personal per a assolir algunes tasques tecnicojurídiques que actualment es carreguen entre l'adjunt i jo mateixa.

III. Dotació pressupostària de l'Oficina

Aquest és un nou apartat en el qual es facilita informació relativa al pressupost de la Defensora o dit d'una altra forma el "Cost anual de l'oficina de la Defensora de la Ciutadania" fins al grau de

desglossament del que la Regidoria d'Hisenda ens ha donat trasllat. S'adjunta una taula Excel al paquet de documents annexos com a document F.

Les dades recullen la comparativa dels exercicis tancats des del 2018 fins el 2021 perquè sigui possible la comparativa entre exercicis i capítols comptables. Les diferents columnes, a més de la descripció dels conceptes, assenyalen: els "crèdits inicials" que representa la capacitat de despesa prevista, les "modificacions de crèdit", els "crèdits totals consignats" i les "obligacions reconegudes" que representen els capitals executats.

Finalment, quant a l'arxiu adjunt, per a interpretar correctament aquestes dades és important saber que el capítol 1 indica el pressupost de personal, el capítol 2 el pressupost de despesa corrent i el capítol 6 indica les inversions. A efectes pràctics, la Defensora sols té capacitat de decisió per a l'execució dels seus projectes sobre el capítol 2 de "despeses corrents".

L'exploració i creuament d'aquesta informació econòmica amb altres dades objectives, com ara el padró, ens permeten extreure algunes conclusions objectives interessants i així valorar les grans xifres amb una perspectiva més propera a la ciutadania. Es podria, doncs, analitzar el cost que representa per a cada veïnat i veïnada l'existència de la Defensora i per tant què paguen per disposar d'un servei al qual exposar gratuïtament les seves reclamacions per vulneració de drets, abans de recórrer als tribunals.

Si prenem la referència de la **despesa real**⁷ de l'exercici de l'any 2021 (205.036,62 €) i feim el **quocient pel nombre d'habitants** de Palma l'1 de gener de 2021 (419.366 hab., font INE) resulta que **el cost és de 0,49 €/hab.** D'altra banda, s'ha confirmat en més d'una ocasió que la nostra intervenció ha estalviat la dedicació d'altres recursos municipals, per exemple en l'atenció de contenciosos per part dels Serveis Jurídics municipals.

Cadascú qualificarà aquesta xifra des de distints paràmetres i obtindrà les seves conclusions però al nostre parer és una quantitat raonable atenent el lliure accés de tota la població a la Defensora i les garanties que s'ofereixen per a la defensa de drets fonamentals, sempre amb un caràcter **independent i amb capacitat suficient per a elevar, si escau, les qüestions a qualsevol instància municipal** fins a les darreres conseqüències.

4

⁷ La **despesa real** coincideix amb la columna anomenada "Suma d'obligacions reconegudes" al full de càlcul "Tabla 2018-2021", cel·la E16, facilitat com document annex F.



ACTIVITATS 2021

5. Projectió i activitat externa de la institució de la Defensora



Una comissió del Fòrum SD amb l'assessor de la Ministra de Justícia a la seu de Madrid - Foto - ODC

Projecció i activitat externa de la institució de la Defensora

Compartim un any més la relació d'activitats en què ha participat la Defensora, ja que permet fer-se una idea de la intensitat del treball duit a terme el 2021. L'agenda pública de la Defensora es pot veure al web defensorciutadania.palma.cat, amb l'excepció de les entrevistes amb la ciutadania.

A la relació s'indica la data, un breu motiu de l'actuació i un codi per a descriure la tipologia de l'acció. S'assenyalen amb una:

- C - les compareixences o entrevistes amb la ciutadania, sovint per a l'inici d'un expedient
- A - les reunions o participació de la Defensora en l'àmbit de la nostra administració local
- AA - les reunions o participació de la Defensora en relació amb qualsevol altra administració
- AS - les reunions o implicació en entitats de caire associatiu o d'intervenció socioeducativa
- MMCC - les actuacions de la Defensora als mitjans de comunicació (premsa no inclosa)

AGENDA DE LA DEFENSORA

2020

| NUM | DATA | MOTIU | TIPOLOGIA |
|-----|------------|---|-----------|
| 1 | 11/01/2021 | Consulta telefònica exp. DC070/2020 | C |
| 2 | 11/01/2021 | Comissió Coordinació | A |
| 3 | 11/01/2021 | Consell Territorial Districte Centre | A |
| 4 | 12/01/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 5 | 13/01/2021 | Associació ARCA | AS |
| 6 | 14/01/2021 | Estudi sobre les Jornades sobre la "Tracta d'éssers humans", Leguas | A |
| 7 | 14/01/2021 | Canal 4 – entrevista | MMCC |
| 8 | 18/01/2021 | Comissió Coordinació | A |
| 9 | 19/01/2021 | Reunió amb el president CERIS | A |
| 10 | 19/01/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 11 | 22/01/2021 | CERIS - Comissió especial de Reclamacions i Suggestes | A |
| 12 | 25/01/2021 | Comissió de Coordinació | A |
| 13 | 25/01/2021 | RNE Notícies- Intervenció | MMCC |
| 14 | 25/01/2021 | Cita amb Defensora usuari de sanitat pública | AA |
| 15 | 26/01/2021 | Reunió amb la Directora general Infància de l'ajuntament | AA |
| 16 | 26/01/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 17 | 27/01/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 18 | 27/01/2021 | Seminari "Les petjades de l'Holocaust a Mallorca" | AS |
| 19 | 28/01/2021 | Ple municipal | A |
| 20 | 29/01/2021 | Visita ciutadana a l'ODC (IMA 004/2021) | C |
| 21 | 01/02/2021 | Comissió de Coordinació | A |
| 22 | 02/02/2021 | Consell Territorial Districte Ponent | A |
| 23 | 03/02/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 24 | 03/02/2021 | Reunió Regidora Urbanisme | A |
| 25 | 03/02/2021 | Subcomissió d'Infància i Joventut del Camp Redó | A |
| 26 | 04/02/2021 | Reunió amb Sanitat - Campanya en matèria de renou | A |
| 27 | 05/02/2021 | Comissió No Permanent habitatges Camp Redó | A |
| 28 | 11/02/2021 | Reunió Sanitat - Campanya Renous i Convivència | A |
| 29 | 12/02/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 30 | 15/02/2021 | Reunió Regidora Urbanisme | A |
| 31 | 16/02/2021 | Reunió President CERIS | A |
| 32 | 19/02/2021 | CERIS - Comissió especial de Reclamacions i Suggestes | A |
| 33 | 24/02/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |

| | | | |
|----|------------|---|------|
| 34 | 24/02/2021 | Comissió Tècnica Son Gotleu | A |
| 35 | 25/02/2021 | Ple Municipal | A |
| 36 | 25/02/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 37 | 03/03/2021 | Reunió amb el batle | A |
| 38 | 04/03/2021 | Reunió regidor Participació Ciutadana | A |
| 39 | 04/03/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 40 | 04/03/2021 | Consell Infància i Adolescència | A |
| 41 | 05/03/2021 | Cita amb DG Política Lingüística | AA |
| 42 | 05/03/2021 | Reunió amb DG Benestar Social | AA |
| 43 | 05/03/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 44 | 09/03/2021 | Visitar <i>in situ</i> expedient - contenidors | C |
| 45 | 10/03/2021 | Junta FòrumSD | AA |
| 46 | 10/03/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 47 | 11/03/2021 | Comissió de tràfic de persones - FòrumSD | AS |
| 48 | 11/03/2021 | Cita amb delegat de protecció dades | A |
| 49 | 15/03/2021 | Comissió Territorial Districte Nord | A |
| 50 | 16/03/2021 | Reunió President CERIS | A |
| 51 | 16/03/2021 | Comissió Renous i Salut | A |
| 52 | 16/03/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 53 | 17/03/2021 | Comissió Tècnica Son Gotleu | A |
| 54 | 17/03/2021 | Consell Territorial Districte Ponent | A |
| 55 | 19/03/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 56 | 22/03/2021 | Consell Territorial Districte Centre | A |
| 57 | 25/03/2021 | Ple municipal | A |
| 58 | 29/03/2021 | Comissió de Tràfic de Persones - FòrumSD | AS |
| 59 | 30/03/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 60 | 31/03/2021 | DG de GOIB amb competència al Joc | AA |
| 61 | 06/04/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 62 | 06/04/2021 | Reunió regidora Infraestructures | A |
| 63 | 07/04/2021 | Subcomissió d'Infància i Joventut del Camp Redó | A |
| 64 | 09/04/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 65 | 09/04/2021 | Comissió Política No Permanent Camp Redó | A |
| 66 | 12/04/2021 | Reunió prevenció de riscos | A |
| 67 | 13/04/2021 | Assemblea FòrumSD | AS |
| 68 | 14/04/2021 | Junta FòrumSD | AS |
| 69 | 15/04/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 70 | 16/04/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 71 | 16/04/2021 | Inauguració parc inclusiu | A |
| 72 | 19/04/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 73 | 20/04/2021 | Reunió president CERIS | A |
| 74 | 20/04/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 75 | 21/04/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 76 | 21/04/2021 | Visita ciutadana a l'ODC DC 124/2017 | C |
| 77 | 22/04/2021 | Reunió contractista Projecte Renous | AS |
| 78 | 23/04/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 79 | 26/04/2021 | Reunió regidora Seguretat Ciutadana | A |
| 80 | 27/04/2021 | Junta FòrumSD | AS |
| 81 | 27/04/2021 | Reunió amb OBIA i la directora general Infància de l'Ajuntament | AA |
| 82 | 28/04/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 83 | 29/04/2021 | Ple municipal | A |
| 84 | 30/04/2021 | Comissió de Tràfic de Persones - FòrumSD | AS |
| 85 | 30/04/2021 | Canal 4 - entrevista | MMCC |
| 86 | 04/05/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |

| | | | |
|-----|------------|--|------|
| 87 | 04/05/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 88 | 05/05/2021 | Comissió Tècnica Son Gotleu | A |
| 89 | 07/05/2021 | Reunió amb cap Dep. de Qualitat - Geiser (qüestions lingüístiques) | A |
| 90 | 07/05/2021 | Reunió amb la regidora d'Urbanisme | A |
| 91 | 11/05/2021 | Reunió amb regidor de Participació | A |
| 92 | 12/05/2021 | Reunió amb veïnats i ARCA - Seguiment Nuredduna | AS |
| 93 | 13/05/2021 | Jornada Xarxa Ombudman de Catalunya - FòrumSD | AA |
| 94 | 14/05/2021 | Reunió amb el fiscal general | C |
| 95 | 18/05/2021 | Reunió amb el president CERIS | A |
| 96 | 18/05/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 97 | 19/05/2021 | Reunió regidora Ciutadans | A |
| 98 | 20/05/2021 | Reunió coordinador Districte Nord | A |
| 99 | 21/05/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 100 | 25/05/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 101 | 26/05/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 102 | 27/05/2021 | Ple municipal | A |
| 103 | 28/05/2021 | Premis Ciutat de Palma 2020 | A |
| 104 | 31/05/2021 | Mesa Social del Joc - GOIB | AA |
| 105 | 01/06/2021 | Reunió amb el batle | A |
| 106 | 01/06/2021 | Reunió coordinador Districte Nord | A |
| 107 | 03/06/2021 | OBIA presentació estudi "Menors en el sistema de protecció" | AA |
| 108 | 04/06/2021 | Reunió educadora social Districte Nord | A |
| 109 | 04/06/2021 | Comissió Política No Permanent Camp Redó | A |
| 110 | 07/06/2021 | Presentació vídeo – Campanya "Renou i salut" | A |
| 111 | 07/06/2021 | Defensora consulta expedient | C |
| 112 | 08/06/2021 | Reunió president CERIS | A |
| 113 | 10/06/2021 | Consell d'Infants i Adolescents de Palma | A |
| 114 | 11/06/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments Assistència a la presentació de la investigació cooperació ciutadana | AS |
| 115 | 14/06/2021 | i prevenció de la corrupció en Urbanisme | A |
| 116 | 15/06/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 117 | 16/06/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 118 | 17/06/2021 | Ple municipal | A |
| 119 | 18/06/2021 | Reunió presidenta Federació Veïns de Palma | AS |
| 120 | 21/06/2021 | Consell Territorial del Districte Nord Reunió director Oficina Prevenció i Lluita Contra | A |
| 121 | 22/06/2021 | la Corrupció a les Illes Balears | AA |
| 122 | 23/06/2021 | Presentació del nou model d'Atenció de Benestar Social | A |
| 123 | 23/06/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 124 | 28/06/2021 | Reunió de la Defensora amb tècnics de la Secretaria General | A |
| 125 | 28/06/2021 | Reunió Defensora i coordinadors districtes | A |
| 126 | 28/06/2021 | Consell Territorial de Districte Centre Reunió amb el Servei d'Intervenció Comunitària | A |
| 127 | 29/06/2021 | del Secar de la Real i Son Oliva | AA |
| 128 | 30/06/2021 | Taula OBIA – "Els menors d'edat a la premsa balear" | AA |
| 129 | 05/07/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 130 | 07/07/2021 | Taller Pla estratègic FòrumSD | AS |
| 131 | 08/07/2021 | Presentació campanya renous | A |
| 132 | 08/07/2021 | Entrevista IB3 Ràdio "Al dia" | MMCC |
| 133 | 12/07/2021 | Entrevista RNE Informatius | MMCC |
| 134 | 14/07/2021 | Junta Fòrum SD | AS |
| 135 | 15/07/2021 | Rendició comptes per part de l'ajuntament | A |
| 136 | 19/07/2021 | Reunió amb la responsable del Consolat danès a Mallorca | AA |

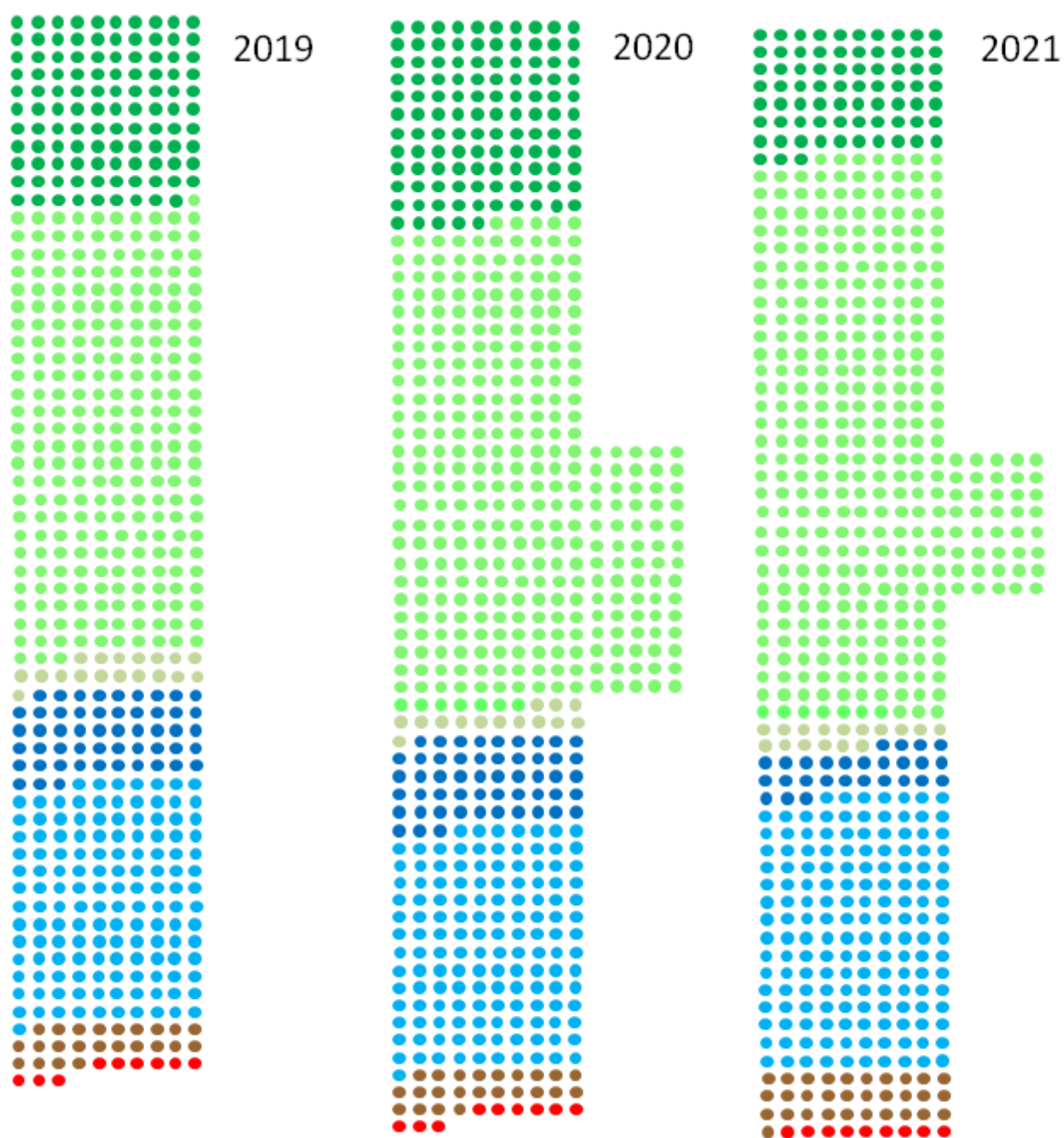
| | | | |
|-----|------------|--|------|
| 137 | 20/07/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 138 | 20/07/2021 | Reunió President CERIS | A |
| 139 | 23/07/2021 | CERIS - Comissió especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 140 | 26/07/2021 | Preparació presentació Memòria | A |
| 141 | 27/07/2021 | Presentació Memòria | A |
| 142 | 28/07/2021 | Mitjans de comunicació Memòria | MMCC |
| 143 | 28/07/2021 | Entrevista <i>Diario de Mallorca</i> | MMCC |
| 144 | 28/07/2021 | Comissió Tècnica Son Gotleu | A |
| 145 | 28/07/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 146 | 29/07/2021 | Ple municipal | A |
| 147 | 30/07/2021 | Investigació PRADPI i indicadors ODS | AS |
| 148 | 30/07/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 149 | 02/08/2021 | Entrevista IB3 Ràdio | MMCC |
| 150 | 06/08/2021 | Reunió amb la Regidora d'Urbanisme | A |
| 151 | 10/08/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 152 | 11/08/2021 | Junta FòrumSD | AS |
| 153 | 11/08/2021 | Reunió amb la inspectora de comerç - GOIB | A |
| 154 | 11/08/2021 | Comissió Renous i Salut | A |
| 155 | 13/08/2021 | Reunió Associació Veïnats Sa Llotja | AS |
| 156 | 17/08/2021 | Reunió President CERIS | A |
| 157 | 17/08/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 158 | 17/08/2021 | Reunió amb responsable de Qualitat de Model de Ciutat | A |
| 159 | 20/08/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 160 | 25/08/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 161 | 26/08/2021 | Ple municipal | A |
| 162 | 26/08/2021 | Visita ciutadana a l'ODC – CRAT | C |
| 163 | 26/08/2021 | Visita ciutadana a l'ODC - CRAT | C |
| 164 | 26/08/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 165 | 27/08/2021 | Reunió subdirectora tractament Centre Penitenciari Mallorca | AA |
| 166 | 03/09/2021 | Reunió president EMAYA | A |
| 167 | 08/09/2021 | Junta FòrumSD | AS |
| 168 | 10/09/2021 | Reunió amb SFM pels grafitos del Terminus | AA |
| 169 | 10/09/2021 | Comissió Política No Permanent Camp Redó | A |
| 170 | 14/09/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 171 | 15/09/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 172 | 17/09/2021 | Reunió coordinador Benestar Social i directora CRAT | A |
| 173 | 17/09/2021 | Diada de la Policia Local | A |
| 174 | 20/09/2021 | Assistència presencial a l'acte "Renovar el pacto de estado contra la violència de género" | AA |
| 175 | 20/09/2021 | Consell Territorial Districte Nord | A |
| 176 | 21/09/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 177 | 21/09/2021 | Reunió President CERIS | A |
| 178 | 24/09/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 179 | 27/09/2021 | Assistència en línia a l'acte "Renovar el pacto de estado contra la violència de género" | AA |
| 180 | 27/09/2021 | Consell Territorial Centre | A |
| 181 | 28/09/2021 | Reunió amb la Federació de Veïns Palma | AS |
| 182 | 29/09/2021 | Reunió president CONSUBAL | AA |
| 183 | 29/09/2021 | Comissió Tècnica Son Gotleu | A |
| 184 | 29/09/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 185 | 30/09/2021 | Ple municipal | A |
| 186 | 01/10/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 187 | 05/10/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |

| | | | |
|-----|------------|---|------|
| 188 | 05/10/2021 | Reunió amb responsable de l'Àrea d'Hisenda | AA |
| 189 | 08/10/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 190 | 13/10/2021 | Junta Fòrum SD | AS |
| 191 | 14/10/2021 | Reunió OBIA | AA |
| 192 | 18/10/2021 | Reunió Federació d'AV | AS |
| 193 | 19/10/2021 | Reunió president CERIS | A |
| 194 | 19/10/2021 | Debat de la Ciutat | A |
| 195 | 19/10/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 196 | 20/10/2021 | Lokimika - Reunió amb l'Àrea de Sanitat | A |
| 197 | 20/10/2021 | Reunió preparació amb responsables del Ministeri de Justícia | A |
| 198 | 21/10/2021 | Reunió assessor ministra Justícia (Madrid) | AA |
| 199 | 22/10/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 200 | 25/10/2021 | Reunió amb ATIB | AA |
| 201 | 26/10/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 202 | 26/10/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 203 | 27/10/2021 | Reunió amb el director de l'OBIA | AA |
| 204 | 27/10/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 205 | 28/10/2021 | Ple municipal | A |
| 206 | 28/10/2021 | Entrevista amb IB3 Ràdio | MMCC |
| 207 | 02/11/2021 | Reunió DG Comerç | AA |
| 208 | 02/11/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 209 | 02/11/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 210 | 03/11/2021 | Subcomissió d'Infància i Joventut del Camp Redó | A |
| 211 | 04/11/2021 | Assistència a les V Jornades sobre Prostitució - Ajuntament de Calvià | AA |
| 212 | 04/11/2021 | Visita Consell d'Infants de Palma | A |
| 213 | 05/11/2021 | Assistència a les V Jornades sobre Prostitució - Ajuntament de Calvià | AA |
| 214 | 05/11/2021 | Comissió Política No Permanent Camp Redó | A |
| 215 | 05/11/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 216 | 08/11/2021 | Reunió Secretaria General PP balear | A |
| 217 | 08/11/2021 | Consell Territorial extraordinari Districte Centre | A |
| 218 | 09/11/2021 | Curs de protecció de dades - EMF | A |
| 219 | 10/11/2021 | Junta Fòrum SD | AS |
| 220 | 10/11/2021 | Jornades Fòrum SD | AS |
| 221 | 12/11/2021 | Acte obertura jornades "Comunitats educatives municipals. Els municipis com a espais dinamitzadors de l'educació" | A |
| 222 | 12/11/2021 | Conferència inaugural "Com els consells escolars municipals poden esdevenir instruments innovadors per a fer comunitat educativa" | A |
| 223 | 15/11/2021 | Reunió president CONSUBAL | AA |
| 224 | 16/11/2021 | Reunió president CERIS | A |
| 225 | 16/11/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 226 | 17/11/2021 | Consell Territorial extraordinari Districte Ponent | A |
| 227 | 18/11/2021 | X Consell Municipal d'Infància i Adolescència | A |
| 228 | 19/11/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 229 | 19/11/2021 | X Parlament de la infància de les Illes Balears | AA |
| 230 | 22/11/2021 | Reunió a Projecte Home | AS |
| 231 | 22/11/2021 | Consell Territorial extrordinari Districte Llevant | A |
| 232 | 23/11/2021 | Reunió president de la FELIB | AA |
| 233 | 23/11/2021 | Mesa Seguretat i Convivència – Centre | A |
| 234 | 24/11/2021 | Reunió amb el batle | A |
| 235 | 24/11/2021 | Comissió Tècnica Son Gotleu | A |
| 236 | 24/11/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 237 | 25/11/2021 | Ple municipal | A |
| 238 | 25/11/2021 | Acte Dia Internacional per a l'Eliminació | AA |

| | | | |
|-----|------------|--|----|
| | | de la Violència contra les Dones | |
| 239 | 25/11/2021 | Memòria de les dones assassinades per la violència de gènere | A |
| 240 | 26/11/2021 | Presentació "Diagnòstic comunitari Camp Redó" | A |
| 241 | 26/11/2021 | Acte Fundació Monti-sion Solidària | AS |
| 242 | 01/12/2021 | Visita ciutadana a l'ODC | C |
| 243 | 02/12/2021 | Plantada dels arbres a pl. Cort - expedient DC | A |
| 244 | 02/12/2021 | Reunió amb DI Inclusió d'IMAS | AA |
| 245 | 02/12/2021 | Debat ciutadà sobre la Palma que volem | AS |
| 246 | 03/12/2021 | Comissió Política No Permanent Habitatges Camp Redó | A |
| 247 | 13/12/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 248 | 13/12/2021 | Mesa de Seguretat i Convivència Nord | A |
| 249 | 14/12/2021 | Reunió president CERIS | A |
| 250 | 16/12/2021 | Jornada ODS | AS |
| 251 | 17/12/2021 | CERIS - Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments | A |
| 252 | 21/12/2021 | Ple extraordinari | A |
| 253 | 21/12/2021 | Reunió equip ODC | A |
| 254 | 21/12/2021 | Reunió a la plaça Major | A |
| 255 | 21/12/2021 | Comissió Tècnica del Camp Redó | A |
| 256 | 21/12/2021 | Consell Territorial Districte Nord | A |
| 257 | 23/12/2021 | Ple municipal | A |
| 258 | 29/12/2021 | Ple extraordinari | A |
| 259 | 29/12/2021 | Comissió de Renous i Salut | A |
| 260 | 31/12/2021 | Representació de la Colcada | A |
| 261 | 31/12/2021 | Lliurament Medalla d'Or de la Ciutat | A |



Placa pel Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra les Dones, 25.11.2021



Font: Oficina de la Defensora 2021

Data de tall: cada punt representa una actuació de la Defensoria durant els anys 2019,2020 i 2021

- Expedients DC - Defensora
- Expedients IMA - Mediació
- Expedients DP - Defensor Poble
- Reunions amb associacions i col·lectius
- Reunions amb entitats municipals
- Reunions amb altres administracions
- Participacions als mitjans de comunicació

Aquestes més de 261 trobades amb entitats de participació ciutadana, associacions, partits polítics, departaments municipals, altres administracions i mitjans de comunicació, a més de les entrevistes amb la ciutadania, ofereixen una idea fidedigna de la implicació i la capacitat de la meua Oficina. Des del punt de vista històric, les dades dels anys i 2019, 2020 i 2021 són molt similars, amb petits increments progressius que sols demostren la consolidació de l'activitat de l'Oficina.

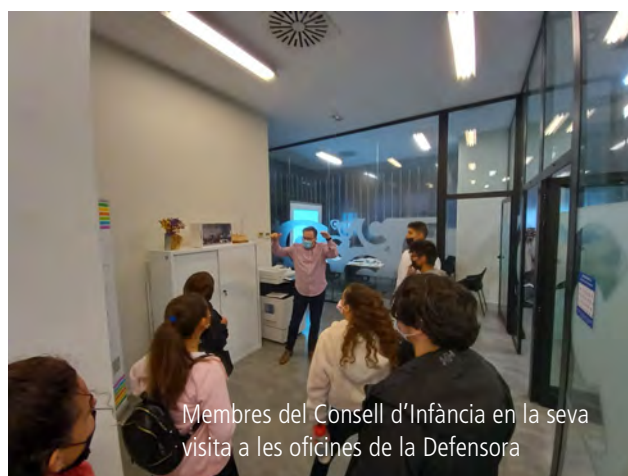
I. Entitats col·laboradores

Sempre he cregut en la necessitat d'una actitud proactiva en el creixement de les entitats i és per això que vaig considerar oportú reforçar les relacions amb les entitats associatives del nostre entorn perquè **si l'objectiu és defensar els nostres drets i transformar la nostra realitat en virtut d'un criteri de millora contínua, sols amb la complicitat de la comunitat es fa veritablement possible.**

Durant els anys 2019 i 2020 aquesta filosofia va donar els seus fruits i al 2021 s'ha pogut observar com la xarxa de contactes teixits amb entitats col·laboradores, amb altres administracions i sobretot amb altres sindicatures i defensories de drets ens ha obert un nombre important d'iniciatives i projectes compartits ens el quals s'ha convidat a participar la nostra Oficina.

Entitats com Metges del Món, UNICEF, FAPA Mallorca, la UIB, Càritas, Casal Petit i entitats d'atenció a persones grans capdavanteres en matèria d'atenció a les persones en risc d'exclusió social, han entès el paper de la Defensora i han dipositat la seva confiança compartint les seves iniciatives. Cal recordar com a accions visibles: la iniciativa conjunta contra les empreses d'apostes i el seguiment posterior, la formació en matèria de Tràfic que ens ha donat reconeixement a nivell estatal o la darrera iniciativa sobre el dret a l'empadronament.

També cal destacar la primera visita del Consell d'Infància de Palma a l'Oficina de la Defensora. Ells i elles són el present i el futur de la nostra societat i sempre tenen aportacions importants, com es va demostrar el dia de la seva compareixença.



Membres del Consell d'Infància en la seva visita a les oficines de la Defensora

De forma molt especial he de valorar la interrelació amb les associacions veïnals i les seves federacions, i la confiança percebuda en les entrevistes mantingudes ja fos en el marc de les comissions territorials de districte o en les reunions específiques en les quals han compartit els problemes que viuen en la seva quotidianitat.

Per a la institució de la Defensora, la recerca de proximitat continua sent un repte, ja que ens ha de conduir que la ciutadania i l'Administració prenguin consciència de l'Oficina com a una institució a l'abast, seriosa i digna de la seva confiança.

II. Altres administracions

Les relacions amb entitats supramunicipals han estat molt positives, si bé sempre molt subjectes a les limitacions competencials, perquè és un fet que les nostres consultes i col·laboracions amb entitats d'altres administracions sempre estan supeditades a la voluntat dels interlocutors.

Així, podem dir amb satisfacció que després de presentar-nos i a la vista dels nostres arguments, gairebé mai no s'ha posat en dubte la legitimitat de l'interès de l'Oficina de la Defensora quant a les consultes realitzades o les propostes de col·laboració, tot i que en ocasions s'ha consultat sobre qüestions sensibles i compromeses.

Entre les més positives destaquen les que s'han mantingut amb l'IBdona, amb la Direcció General de Comerç o amb l'Oficina Balear d'Infància i Adolescència (OBIA), antigament coneguda com a Defensor del Menor, amb qui s'han mantinguts unes sinergies perquè en moltes ocasions es comparteixen objectius i motivacions quant a la resolució d'expedients i en la mesura en què en som conscients compartim informacions en benefici de la ciutadania.

Entre les que no han resultat tan satisfactòries hem d'anomenar les de l'IBAVI, que no facilita la seva col·laboració potser per qüestió de competències o potser perquè Ajuntament i IBAVI comparteixen espais d'actuació molt complexos en els quals cap de les dues administracions es veu capaç d'actuar.

Finalment, és important recordar, entre les entitats administratives amb què s'ha mantingut contacte, la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears –FELIB. La FELIB sempre ens ha donat el seu suport i totes les facilitats per a establir contactes amb el conjunt dels municipis, a més de posar a disposició les seves instal·lacions i mitjans com ja va fer el 2017 per a les Jornades de Defensories Locals de les Illes i més recentment per a realitzar el format presencial de la Jornada sobre el Dret a l'Empadronament, que se celebraria el mes de febrer de 2022.

III. Entitats relacionades amb defensa de drets (FòrumSD, Defensor del Poble, ICAIB)

Com en altres memòries hem d'esmentar la relació amb el Fòrum de Síndics de Catalunya i la participació en les activitats que va desenvolupar. El Fòrum de Síndics aglutina 47 defensories locals, dins i fora de Catalunya; a més de ser un espai de confiança en el qual es comparteixen inquietuds i problemes comuns entre les defensories locals, no deixa de ser una **oportunitat de participació i creixement** en els diferents espais de formació en temàtiques concretes, com el dret d'accés a l'habitatge digne, ètica pública i bon govern, sindicatures locals i el dret a la ciutat, entre d'altres. El Fòrum de Síndics també ofereix a la Defensora de Palma ampliar la seva projecció de treball com es va veure al 2020 amb la temàtica de les víctimes de tràfic i persones prostituïdes o al 2021 amb el dret a l'empadronament.



La Defensora va assistir i participar a la Jornada sobre el Dret a l'Empadronament. A la foto el Dr. Ponce, ponent, i la Sr. Abellan, presidenta del FòrumSD

Afortunadament, hem de dir que el 10 de novembre del 2021 es va recuperar la presencialitat, quasi un any i mig després de la darrera trobada del FòrumSD. L'acte va ser amb motiu de la formació sobre el dret a l'empadronament que el 2022 importaríem a Mallorca. Pocs dies després, el 21 de novembre de 2021, el FòrumSD celebrà l'assemblea a la qual també assistírem.

De la tasca amb el FòrumSD, destacaríem l'esforç per a mantenir la cohesió de l'entitat i la recerca dels canals més adients per a fer possible la participació dels membres de l'associació. Des d'un bon principi del confinament el FòrumSD va activar les eines TIC però la tensió estava al límit i això es va percebre clarament amb

la primera trobada presencial. Res no pot substituir la proximitat de la presència física i això és perfectament comparable al tractament i atenció de la ciutadania amb l'Administració.



Detall de l'Assemblea del FòrumSD 2021 a Santa Coloma de Gramenet – Foto ODC

És molt significativa l'actitud del FòrumSD davant les conseqüències de la pandèmia perquè va ser una de les primeres entitats a denunciar vulneració de drets fonamentals. Així, no va sobtar que també fos pioner en l'anàlisi jurídica de l'impacte de la pandèmia i el 2020 es va emetre un informe/recomanació general perquè les sindicatures i defensories interessades se'n poguessin fer ressò. En la mateixa línia, l'octubre del 2021, el FòrumSD recordava la importància de l'atenció presencial de l'Administració com a dret i la seva desaparició en molts municipis en pro d'una suposada millora per altres canals que poden resultar excel·lents.

La formació del FòrumSD s'ha mantingut en aquests temps i ha resultat prou interessant, però ens correspon posar l'accent en la redacció del Pla estratègic de l'entitat, amb la col·laboració d'una entitat externa experta en aquest tipus de dinàmiques de participació, senyal inequívoc de la voluntat de consens per a no perdre ningú pel camí.

Quant a entitats per a la defensa dels drets de la ciutadania, destacam la fluïdesa en la relació amb el Defensor del Poble, com a institució germana amb competència estatal, amb qui després de la darrera visita realitzada es varen intensificar els contactes fins al punt de ser informadors regulars quan es produeix algun esdeveniment significatiu al nostre territori, com ara l'afluència de pasteres a les nostres costes.

També cal assenyalar la bona disposició de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, amb el qual es manté una bona relació a través de la Comissió de Drets Humans. Es mantenen reunions periòdiques per a la consulta de qüestions relacionades amb expedients concrets o per al tractament de temes relacionats amb drets fonamentals i àmbit municipal, amb la finalitat d'esbrinar quina podria ser la nostra participació en determinades qüestions.

Conclou aquest apartat indicant que **en totes les actuacions i les participacions de la Defensora, l'orientació inequívoca és trobar aliats** i espais que reforcin la seva capacitat per a defensar els drets de la ciutadania.

En aquest sentit també convé recordar la importància de la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans de la ciutat (CESDHC, en endavant); se'n planteja l'ús com a eina indispensable per a les defensories i les sindicatures. La ciutat de Palma s'hi va adherir per decisió del Ple municipal en data 28 d'abril de 2008.

No hem aconseguit que l'Ajuntament de Palma reconegui la vertadera transcendència d'aquesta adhesió, que hauria d'anar més enllà de la simple declaració de voluntats, ja que al llarg del document es plantegen els fonaments d'una ciutat moderna entesa com l'espai de totes les trobades,

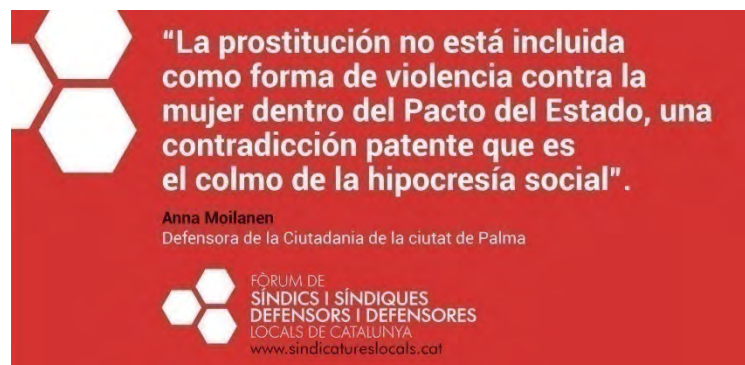
terreny de contradiccions i perills. A la Carta s'exposen els drets de la ciutadania i, alhora, l'oportunitat de participació real de ciutadans i ciutadanes.

Com hem recordat en més d'una ocasió, la CESDHC és un compromís polític per a una bona Administració, un compromís que la ciutadania ha de tenir ben present a l'hora d'exigir els seus drets, i també, quan arribi el moment, de participar en la construcció de la nostra ciutat.

IV. Actuacions i continuïtat del projecte sobre Tràfic d'éssers humans

Tal i com es va exposar en la Memòria anterior, el novembre del 2020, es va dur a terme el PRIMER SEMINARI VIRTUAL CONTRA EL TRÀFIC, amb la col·laboració del FòrumSD.

L'objectiu principal de l'acció formativa era donar llum a una realitat invisibilitzada però real que conviu amb la ciutadania i que aquesta visió fos compartida amb la resta de defensories i sindicatures del nostre entorn proper, despertant la consciència que com a garants de drets som els primers que ens hem de dotar d'eines i cercar sinergies amb entitats implicades per a donar suport a les víctimes.



L'acte va resultar molt positiu i va concloure amb la convicció ferma i compartida que el "tràfic d'éssers humans" és una realitat a les nostres ciutats i que calia prendre un paper actiu per a definir el nostre posicionament com a defensories. Així, es va elaborar un document amb una sèrie d'actuacions, com ara la creació d'una comissió de treball per part de les sindicatures i la redacció d'alguns documents.

Aquesta tasca va tenir la seva continuïtat a llarg del 2021 i es va concretar en dues actuacions principals. La primera quant a la redacció d'un document consensuat amb la Declaració de les sindicatures sobre el tràfic d'éssers humans i la segona quant a la presentació d'aquest document al Govern de l'Estat per a donar a conèixer les sindicatures i defensories com a entitats potents amb influència sobre la ciutadania.



La Declaració, remesa finalment a la ministra de Justícia i lliurada en persona per la Comissió del FòrumSD a la seu del Ministeri, deia exactament:

"Les defensories i sindicatures reconeixem la necessitat d'actuacions coordinades entre administracions, entitats socials i altres agents implicats en la lluita contra el tràfic d'éssers humans i per això hauríem de ser referent de

coherència.

- Assolint lideratges i generant espais efectius per a acordar les estratègies més eficaces, en concordança amb el context.
- Elaborant plans integrals interinstitucionals de detecció i d'atenció a les víctimes de tràfic d'éssers humans.

Les defensories i sindicatures hem d'assolir entre les nostres obligacions la de fer memòria als nostres ajuntaments de la realitat sobre el tràfic d'éssers humans, la seva responsabilitat municipal i la necessitat de definir compromisos.

- Impulsant inversió adreçada a les entitats que donen atenció directa a les víctimes.
- Generant espais de treball en xarxa en els quals es puguin integrar entitats i organismes municipals competents.

Les defensories i sindicatures hem de vetlar perquè l'orientació de les actuacions municipals sigui sempre sota l'enfocament principal dels **drets humans**.

- Obrint espai de debat i aportant opinió perquè les víctimes, totes les víctimes, s'entenguin com a tals.

Les defensories i sindicatures hem d'impulsar campanyes de conscienciació sobre el tràfic d'éssers humans, en les quals es presenti la co-responsabilitat de la ciutadania en el problema i també en l'erradicació d'aquesta xacra.

- Impulsant i col·laborant en iniciatives i projectes educatius.
- Generant o donant suport a publicacions específiques.

Les defensories i sindicatures mantindrem, en el si del FòrumSD, la Comissió de Tràfic d'Éssers Humans com una comissió de consulta permanent amb l'objectiu de vetlar pel compliment d'aquesta Declaració i ser suport d'aquelles defensories i sindicatures que necessitin suport en aquesta matèria.

- Oferint suport a les actuacions dels membres associats al FòrumSD
- Obrint espais de debat i formació
- Elaborant itineraris per a orientar, si s'escau, les actuacions de les nostres entitats
- Mantenint la lluita contra el tràfic d'éssers humans en les nostres agendes i en l'agenda municipal
- Generant materials adaptats al context de les defensories per al suport de les víctimes

Les **defensories i sindicatures traslladam la necessitat urgent d'aprovació d'una llei integral contra el tràfic d'éssers humans** a totes les instàncies al nostre abast i hem de fer recerca d'aliances amb aquesta finalitat".

La tasca de les defensories continuarà al 2022 amb la incertesa de quina serà la iniciativa política al respecte i s'informarà del seguiment en properes memòries.



ACTIVITATS 2021

6. Comunicacions públiques de la Defensora

Detall del Castell de Bellver amb la nova il·luminació nocturna. Foto - ODC



Comunicacions públiques de la Defensora

I. Mitjans de comunicació

Tal i com he dit en nombroses ocasions, les funcions de la Defensora de la Ciutadania no impliquen l'obligació de contactes amb els mitjans de comunicació ni és la meva intenció acaparar cap protagonisme però és normal que, en una societat com la nostra en la qual la informació és un valor i un dret, les actuacions d'una institució políticament independent i propera a la ciutadania hagi generat interès a la premsa, ràdio i televisió.

És important també que la ciutadania, disposi d'algunes dades amb certa regularitat sobre el treball de la Defensora perquè li podria ajudar a conèixer l'actualitat municipal des d'un punt de vista potser menys polititzat. En aquest sentit, amb alguns matisos, la premsa escrita i el conjunt de mitjans són un altaveu de la nostra existència i d'allò que feim a la meva Oficina.

Les relacions de la Defensora amb ells s'han limitat quasi en exclusiva a les comunicacions posteriors a les dates de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments (CERIS, en endavant), en primer terme perquè la Defensora no fa difusió de les dades fins que prèviament s'han comunicat a les àrees afectades que són les que, si escau, han de prendre mesures correctores i en segon terme perquè la CERIS és pública i en funció de l'interès que generen les comunicacions de la Defensora als membres dels diversos grups polítics municipals, els mitjans s'hi posen en contacte per a rebre ampliacions informatives.



També s'ha participat de forma esporàdica i a petició dels mitjans en programes de ràdio i televisió d'acord amb temàtiques que havien estat o eren en aquell moment objecte d'anàlisi per part de la institució.

La Defensora no defuig els mitjans però, com s'indicava inicialment, la funció principal és la defensa dels drets de la ciutadania i l'atenció de les seves reclamacions. Aquestes activitats sovint no ens deixen temps per a gaire més i en circumstàncies de restriccions de personal com les que s'han viscut a la meva oficina encara menys.

II. Xarxes socials

La participació de la Defensora en les xarxes socials ha estat i és minsa, perquè des de fa més de 3 anys no hem tingut cap de les persones adscrites amb temps per a poder dedicar-lo a xarxes i les xarxes exigeixen una constància que ni al 2020 ni al 2021 s'ha pogut invertir. Així, ens hem limitat a la inclusió discreta de notícies puntuals a la xarxa de Facebook.

No és, doncs, manca d'interès per les xarxes socials (es consideren un espai molt potent i útil), però des de la institució es consideraria una temeritat iniciar nous canals d'atenció i informació sense les garanties suficients per a atendre'ls.

D'altra banda, ateses les circumstàncies i condicionants que envolten la tipologia d'expedients de la Defensora, ni per Facebook ni per qualsevol altra xarxa en la que ens integràssim es preveu la resolució de qüestions o l'entrada en debats i disputes que sols aporten confusió. Més aviat, quan es disposi dels recursos necessaris, s'explorarà la via de Twitter o Instagram, amb la finalitat d'aportar informació unidireccional, no d'opinar perquè no és la nostra funció, o com a màxim facilitar les dades dels canals normativament previstos per a l'atenció de les queixes.

III. Valoració

La Defensora de la Ciutadania valora la seva participació en els mitjans de comunicació com quantitativament minsa però com a molt positiva al llarg del 2021.

Els mitjans s'han interessat per l'activitat de la Defensora al llarg de tot el seu mandat però molt especialment durant els dos darrers anys, en què s'han comptabilitzat més de 4 notícies al mes. És prova d'això el dossier de premsa adjunt com annex en el qual es poden seguir els articles, oferint una imatge fidel de l'actualitat.

Un any més vull destacar el tractament excel·lent que des de tots els mitjans s'ha donat a la institució com a tal i a la meva persona en particular, conservant amb professionalitat periodística, la independència de la figura de la Defensora i tractant amb objectivitat i rigor les meves declaracions.





ACTIVITATS 2021

7. Debat i informes a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments



La Defensora visita la planta ocupada
de l'ascensor de la plaça Major. Foto - ODC

Comunicacions públiques de la Defensora

I. Composició i funcionament

L'Ajuntament de Palma va crear una Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments (CERIS, en endavant) per a defensar els drets dels veïns davant l'Administració municipal, regulada al Reglament orgànic de drets de la ciutadania, i d'acord amb la redacció de la Llei 57/2003. Aquesta Comissió del Ple té com a funció principal supervisar l'activitat de l'Administració municipal, i tots els òrgans de govern d'aquesta Administració estan obligats a col·laborar-hi.

Aquesta Comissió està formada per **representants de tots els grups municipals**, de forma proporcional al nombre de membres que tenen en el Ple. La institució de la Defensora també en forma part, amb veu i sense vot. Aquesta Comissió sempre l'he defensada com com un espai de la ciutadania per a la vigilància en el compliment dels seus drets.

El règim de funcionament de la Comissió és el que estableix el Reglament del Ple per a les seves comissions i, d'acord amb aquest criteri, s'ha reunit mensualment per a escoltar les informacions del personal adscrit a l'Oficina de la Defensora.

Pel que fa a la seva organització, la **Comissió té un president o presidenta** i un vicepresident o vicepresidenta, triats d'entre els seus membres per la mateixa Comissió i nomenats pel president o presidenta del Ple. Al llarg dels darrers anys, durant dues legislatures diferents, han passat pel càrrec diferents responsables per delegació de la Batlia, mai el batle directament, si bé la relació amb el president de la corporació sempre ha estat de màxima col·laboració.

La Presidència de la CERIS n'assumeix la representació i és l'òrgan de relació amb els serveis de l'Ajuntament i altres organismes públics i privats. Igualment, ha d'actuar amb independència respecte de qualsevol altre òrgan administratiu i amb total autonomia en l'exercici de les seves funcions, i ha de posar en coneixement de Batlia qualsevol actuació que limiti la seva independència o les seves facultats d'actuació.



Correspon a la Secretaria General del Ple, sota la direcció de la Presidència, l'administració i la coordinació dels mitjans materials i personals.

Són funcions, reglamentàriament establertes, de la Comissió de Drets de la Ciutadania:

- a. Rebre, a través de la Defensora de la Ciutadania, les propostes d'actuació tendents a millorar i, si s'escau, reparar les deficiències que els ciutadans hagin denunciat o que el mateix Defensor o Defensora de la Ciutadania hagi pogut detectar.
- b. Demanar i contrastar la informació necessària sobre les queixes o les reclamacions interposades, per a verificar-les i constatar-ne la transcendència real, i posteriorment fer els corresponents suggeriments per a adoptar les mesures que siguin pertinents.

- c. Rebre les iniciatives o els suggeriments dels ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits administratius o estudiar la supressió dels que puguin ser innecessaris, així com, amb caràcter general, per a qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració municipal i per a aconseguir les finalitats assignades a aquesta.
- d. Assistir els ciutadans en l'exercici del dret de petició reconegut a l'article 29 de la Constitució.
- e. Elaborar propostes i informes per iniciativa pròpia en relació amb la funció genèrica de defensa dels ciutadans en les seves relacions amb els serveis i l'Administració municipal.
- f. Assessorar Batlia i la Junta de Govern de Palma en la resolució de les queixes, les reclamacions i els suggeriments que hagin formulat els ciutadans quan així se sol·liciti.
- g. Proposar les modificacions normatives o procedimentals que es considerin pertinents per a defensar millor els drets dels ciutadans.
- h. Rebre tots els advertiments i les recomanacions fetes per l'Ombudsman europeu, el Defensor o Defensora del Poble o, si s'escau, el Síndic o Síndica de Greuges, perquè en prengui coneixement i als efectes oportuns. En aquest sentit la Comissió ha d'aprovar i difondre les recomanacions o els suggeriments pertinents, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius.

Les actuacions de la Comissió també estan específicament determinades en el Reglament.

Així, doncs, la CERIS, formada per representants electes de totes les forces que formen el Ple municipal amb la mateixa proporcionalitat, s'ha reunit mensualment el 2021, a excepció del mes d'agost en què totes les comissions plenàries suspenen la seva activitat.

Les reunions varen tenir lloc sempre el darrer divendres de mes previ al Ple municipal. Així, es varen celebrar els dies 22 de gener, 19 de febrer, 19 de març, 23 d'abril, 21 de maig, 11 de juny, 23 de juliol, 24 de setembre, 22 d'octubre, 19 de novembre i 17 de desembre.

Per aquest motiu la institució, com a membre de la CERIS, ha elaborat una documentació mensual amb l'objectiu de complir el que ordena el Reglament orgànic de drets de la ciutadania. Aquesta documentació s'ha dirigit, dins el termini establert, a la Secretaria del Ple perquè es distribueixi als representants acreditats.

La documentació, integrada dins el preceptiu ordre del dia, ha estat formada per:

1. Activitats destacables de l'Agenda de la Defensora.
2. Relació dels expedients a tràmit: DC, IMA i DP.
3. Gràfics informatius, que indiquen el nombre d'expedients admesos i resolts, el temps de resolució, el retard dels informes dels departaments, la distribució dels canals d'entrada d'expedients, la tipologia de les reclamacions i qualsevol dada que la Defensora consideri oportuna.
4. La presentació específica de recomanacions i el seu seguiment quan es produeixen o quan es fa necessari per a valorar-ne l'execució.
5. Altres informacions puntuals a criteri de la Defensora o a petició de la Comissió.

Des de la institució de la Defensora s'ha posat en coneixement de la Comissió la informació assenyalada en el RODC (Reglament orgànic de drets de la ciutadania) i, d'acord amb l'esperit de millora de l'Administració, la Defensora ha transmès l'ideal de fer de la Comissió un veritable espai de debat en benefici de la ciutadania i no un espai més de discussió entre partits.

Per la seva banda la Comissió, i en representació seva el president, ha rebut les informacions i les propostes RAS de la Defensora, d'acord amb el que indica el RODC. Aquestes dades s'han comunicat a les àrees implicades, donant resposta, si era oportú, a les peticions de la Defensora.

De totes les comunicacions i relacions mantingudes entre la Defensora i la CERIS, n'ha estès acta la Secretaria del Ple, i es disposa de còpia de tota la documentació acreditada. Per a millorar la comprensió de la informació i el trasllat de la informació, s'han mantingut reunions puntuals amb els membres de les diferents forces polítiques amb presència a la Comissió.

És important assenyalar, no obstant la bona comunicació amb la Comissió i les relacions de respecte mutu, que durant les comissions dels darrers mesos del 2021 en més d'una ocasió tant jo mateixa com alguns membres vàrem tenir la sensació de repetició de les qüestions, atesa la manca d'avanços en les reclamacions traslladades que es repetien. Com es pot constatar a les actes, temes que perduren en el temps i, ens atreviríem a dir, que no hi ha voluntat de resoldre.

II. Propostes de comunicació al Ple

La Defensora, en l'exercici de les seves funcions pot elevar al Ple una comunicació amb caràcter extraordinari, després de presentar-la a la Comissió de Reclamacions i Suggestiments. Aquesta fórmula es va fer servir per a la modificació de la Llei de capitalitat a l'any 2020 per darrera vegada. És així que durant l'any 2021 no ha considerat oportú elevar cap proposta al Ple.

Els Serveis Jurídics Municipals, en data 25 de febrer de 2019, informaren, entre d'altres consideracions, que la previsió legal del mandat de la Llei de capitalitat als cent dies de la constitució del nou consistori "s'avé poc amb la referent a la vostra actuació sense mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal" però que malgrat això prevalia per qüestió de jerarquia normativa.

No obstant això, és cert que alguns dels arguments i declaracions de la Defensora a la comissions han estat recollides pel seu interès o actualitat per diversos grups polítics municipals, tant dels que formen part de l'equip de govern com dels membres de l'oposició, i s'han debatut al Ple.

La relació i enteniment de la institució de la Defensora amb els membres de la CERIS i amb el seu president es valoren com a molt positius, tant per l'actitud facilitadora dels membres, com per l'esforç de tots ells per a conservar el caràcter independent de la institució, evitant fer un ús inadequat de la figura amb intencionalitats particulars.



ACTIVITATS 2021
8. Valoració final



Detall de l'estat del passeig del
Carnatge - Foto - ODC

I. Conclusions

PRIMERA. La covid19 ha deixat marca a l'Oficina de la Defensora i a totes les administracions. La pandèmia ens va sobtar posant-nos a prova i obligant-nos a millorar per a seguir al servei de la ciutadania en moments difícils. Ara és tasca de tots que aquesta "ferida" curi bé per a recuperar el pas de la vida i els serveis que la societat ens demana, amb responsabilitat i eficàcia.

SEGONA. Les estadístiques i la proximitat de la ciutadania ens demostren que es manté la confiança i la valoració positiva de la ciutadania, tant dels que s'acosten a l'Oficina de la Defensora com d'aquelles persones i entitats que ja tenen experiència en altres reclamacions.

TERCERA. Els tècnics han fet palesa la seva voluntat de col·laboració amb la Defensora en l'exercici de la seva activitat, millorant els terminis de resposta a les consultes realitzades en termes generals i en especial als casos associats al renou.

QUARTA. La classe política, ja siguin regidors o responsables d'àrea, ha demostrat el seu respecte però una actitud de col·laboració desigual a la tasca de la Defensora. Sempre s'ha respectat l'autonomia i independència de la institució. No obstant això, resulta esgotadora la tasca de reiteració quant a expedients resoltos que no provoquen reacció efectiva (actuacions) en el fons de la qüestió reclamada.

CINQUENA. El canvi de personal ha reobert nous espais de millora que amb l'equip anterior ja s'havien consolidat. D'altra banda, la limitació de recursos no permet estirar més els recursos actuals, ni per a nous plantejaments estratègics quant a la tramitació d'expedients, ni per a noves iniciatives.

SISENA. El 2021 es conserva entre les necessitats integrar elements de cohesió entre àrees que ajudin a entendre que TREBALLAM EN UN PROJECTE COMÚ. Des de la Defensora constatem que hi ha metodologies diferents entre àrees i reticències a la necessitat d'una coordinació real. Resulta decebedor que els ODS no s'hagin fet servir com una eina útil i cohesionador d'estratègies municipals, res acompanya aquesta opció ni la dotació de personal, ni la formació, ni la programació i ni l'avaluació adequades; fins que això no es faci possible és fer retxes dins l'aigua.

És un fet que si no es pot incrementar el funcionariat i altres recursos, s'haurà de repensar el sistema per a atendre les necessitats de la ciutadania, ja que no és admissible que algunes àrees restin incapacitades per manca de personal. Tot plegat, l'actualització acurada del diagnòstic de la situació i l'aplicació d'estratègies organitzatives innovadores són també passes importants a fer, però no oblidem que una persona no pot fer la feina de dues.

SETENA. El contacte amb les associacions de veïnats ha estat essencial per a tenir una imatge fidel del que viu la ciutadania. Sense cap dubte ens ha ajudat a contrastar les diferències de contextos i desigualtats entre barris. Les reunions de les comissions de districte i espais de debat similars, m'han donat el marc i la formalitat necessaris per a establir vincles de confiança i sinergies de treball.

VUITENA. Ja no sorprèn la bona disposició de les entitats supramunicipals però dins el si de l'Administració ha resultat extraordinàriament útil perquè la institució de la Defensora es doni a conèixer com una autoritat digna de confiança. Les col·laboracions amb entitats com el Defensor del

Poble o amb el Fòrum de Síndics de Catalunya han estat un referent que es podria qualificar d'aprenentatge continu.

NOVENA. L'atenció de les reclamacions de la ciutadania és el centre de l'activitat de la Defensora, però la iniciativa de la Defensora també ha impulsat projectes sobre temàtiques específiques a vegades invisibilitzades o "d'impossible" resolució però que afecten drets fonamentals, com ara el dret al descans associat al renou o la vulneració de drets fonamentals com la llibertat en relació amb el gravíssim problema del Tràfic de persones. Així en la nostra agenda es mantenen molts motius recollits en altres edicions i ja recordats en aquesta memòria, com ara: renous de fonts diverses, obres il·legals, molèsties de negocis d'oci nocturn, incivisme en el dipòsit de RSU... que constaten la incapacitat de l'administració de posar fi a la impunitat dels infractors.

DESENA. Malgrat la reiteració realitzada a les àrees competents, ha resultat impossible fer ús del pressupost adjudicat a la institució de la Defensora i continua sent impossible disposar dels diners per a despeses relacionades amb el capítol 6, associats a l'execució d'esdeveniments o liquidacions de bestreta.

II. Revisió de les propostes de millora enfocades a l'Oficina de la Defensora i reorientació

Quant a la revisió de les propostes plantejades a la memòria anterior he de comunicar que:

PRIMERA. La revisió i renovació de l'aplicació informàtica per al control i seguiment dels expedients de la Defensora de la Ciutadania, exp. DC, IMA i DP, i **no s'ha pogut impulsar** perquè l'IMI, Institut Municipal d'Informàtica i Innovació, no té els recursos per al disseny plantejat. A més, com ja s'ha explicat, a la Defensora no se li ha facilitat l'alternativa per a l'ús del pressupost i però cada dia sembla més clar, per qüestió de necessitat, que s'haurà de prendre una decisió sobre la creació d'una nova aplicació informàtica per al control dels expedients i la seva tramitació.

SEGONA. S'han revisat els formats dels documents i se'ls ha donat una redacció actualitzada, tant als formularis de control i com als indicadors. La finalitat és que més enllà de l'aplicació "Defensator"⁸ actualment en la seva versió 8.5, es pugui compartir un formulari en línia que permeti controlar l'estat i tramitació dels expedients DC amb la ciutadania, sempre amb totes les reserves de dades protegides.

TERCERA. La "recuperació de la certificació de qualitat" ha passat a un segon nivell de prioritat, tant per qüestió d'aplicació pressupostària com per la dotació de recursos humans que l'Ajuntament adscriu a la institució.

QUARTA. Aquesta proposta es manté en un estat de bloqueig, malgrat la insistència de la Defensora, amb arguments estadístics confirmats, i el suport verbal de la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments. **La plantilla original ha patit una situació greu i la desitjable incorporació d'un TAG a l'equip de la Defensora no arriba.** Es continuarà insistint amb més

⁸ Aquesta aplicació és un programa basat en l'arquitectura Access per a bases de dades, que és de creació del pròpia del personal de l'oficina. Permet el control d'expedients i actualment es troba en la versió 8.5.

pressió, si cal, amb la finalitat que definitivament els responsables municipals compleixin el seu compromís polític.

CINQUENA. Els **espais de relació entre la institució i les entitats ciutadanes** han obert vies de diàleg amb caràcter regular. La Defensora, en un esforç sense precedents, ha participat en totes les reunions d'òrgans col·legiats i a totes les convocatòries a les quals s'ha convocat la Defensora.

SISENA. La Defensora ha participat de forma compromesa en les activitats i en la responsabilitat de gestió en el Fòrum de Síndics. S'ha treballat en la creació d'una comissió específica del FòrumSD per a la formació de les nostres institucions en matèria de Tràfic, s'ha participat en totes les activitats formatives i s'ha col·laborat en les dinàmiques de redacció del Pla estratègic del FòrumSD.

SETENA. La Tresoreria municipal i la Intervenció municipal es mantenen distants quant a l'ús dels pressuposts de la Defensora, sense demostrar cap interès en la recerca de fórmules que permetrien a la Defensora executar el seu pressupost. I la Secretaria general del Ple tampoc no ha integrat en el Decret de competències la responsabilitat de la Defensoria per a atendre reclamacions en segona instància, com es plantejava des de Batlia.

Així, **es reiteren les propostes primera, tercera, quarta i setena**, donant especial a la iniciativa de canvi de programari per al control i explotació de dades relacionades amb els expedients DC, IMA i DP. La qüestió és urgent.

Finalment, el 2021 s'han adoptat millores en **la redacció, el seguiment i l'execució efectiva de les recomanacions, advertiments i suggeriments** (RAS). Així es va incloure una fórmula que pretenia obligar les àrees a definir-se quant a les qüestions plantejades però algunes àrees continuen, com ja hem expressat, sent obstinades i no es manifesten en relació a les RAS que se li adrecen indicant si accepten o no, totalment o parcial, les consideracions de la Defensora.

