



ANNEXOS

- A. Relació dels expedients DC, IMA i DP
- B. Redacció de les recomanacions
- C. Normativa d'aplicació directa
- D. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat
- E. Mapa de processos
- F. Presentació del projecte "Coneix la figura de la Defensora"
- G. Full de reclamació



ANNEX A – Relació dels expedients DC, IMA i DP

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>ESTAT</i>	<i>COMPETÈNCIA MUNICIPAL</i>		<i>RESOLUCIÓ</i>
2016/001	12/01/2016	Generació de despeses d'un vehicle que no és propietari	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SEGURETAT CIUTADANA	MOBILITAT MULTES	SUSPENSIÓ
2016/002	02/02/2016	Obertura de 2 exp. sancionadors per un mateix motiu	RECLAMACIÓ	RESOLT	IG		RESOLT EN TRÀMIT
2016/003	09/03/2016	Responsabilitat civil no suportada	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	RESP. PATRIMONIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2016/004	18/04/2016	Ús WC a les dependències del Parc de Sa Riera	RECLAMACIÓ	RESOLT	SMAP		RESOLT EN TRÀMIT
2016/005	19/04/2016	Desestimació per no acreditació identitat	RECLAMACIÓ	RESOLT	TRESORERIA	CONS.TRIBUTARI	NO GREUGE
2016/006	29/04/2016	Danys personals per desperfectes a la via pública	INFORMACIÓ	ARXIVAT	RESP. PATRIMONIAL		FORA DE COMPETÈNCIA
2016/007	29/04/2016	Recurs E-A desestimat per multa de circulació	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	TRIB. ECON. ADM.		ARXIU
2016/008	16/05/2016	Manca de seguretat a les proves de taxi	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	MOBILITAT		NO GREUGE
2016/009	27/04/2016	Canvi de bitllet d'ORA sense desplaçar el vehicle	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT-MULTES		NO GREUGE+RECOMANACIÓ
2016/010	18/05/2016	Decret per aparcament de taxis inexistent	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2016/011	31/03/2016	Demora per autoritzar aparcament discapacitats	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2016/012	01/06/2016	Persones que pernocten a la Pl. de patins	MEDIACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2016/013	06/06/2016	Activitat religiosa presumptament sense llicència	MEDIACIÓ	RESOLT	LLIC. ACTIVITATS	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2016/014	07/06/2016	Denúncia de la que no ha rebut notificació que triplica import	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	MULTES	RESOLT EN TRÀMIT
2016/015	14/06/2016	Reclama la devolució de doblers de bicipalma	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	MOBILITAT	TRIBUTARI	ARXIU
2016/016	14/06/2016	Reclamació per manca de notificació	RECLAMACIÓ	RESOLT	Multes		RESOLT EN TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>ESTAT</i>	<i>COMPETÈNCIA MUNICIPAL</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2016/017	12/07/2016	Demora en la resolució d'una tarifa reduïda IME	RECLAMACIÓ	RESOLT	IME	RESOLT EN TRÀMIT
2016/018	13/07/2016	Molèsties diverses de negocis de restauració	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS GOVERN INTERIOR	A TRÀMIT
2016/019	15/07/2016	Denúncies de circulació no notificades	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT – MULTES	A TRÀMIT
2016/020	15/07/2016	Molèsties a la Pl. entre c/ Torrent i passeig Marítim	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT
2016/021	22/07/2016	Ocupació de via pública per cotxes en reparació	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL MOBILITAT	ARXIU
2016/022	28/07/2016	Restricció d'OVP a un espai on hi altres terrasses	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR SANITAT I CONSUM	A TRÀMIT
2016/023	02/08/2016	Problemes per aconseguir l'alta de comptador	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2016/024	01/09/2016	Sol·licita ajuda per a una vivenda	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SERVEIS SOCIALS	RESOLT EN TRÀMIT
2016/025	06/09/2016	Situació de indefensió per una llicència d'obres	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	URBANISME	RENÚNCIA
2016/026	12/09/2016	Molèsties per la recollida dels fems	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2016/027	15/09/2016	Accident de tràfic en el que no hi te res a veure	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA	NO GREUGE
2016/028	20/09/2016	Problemàtica amb una senyal de prohibició d'estacionament	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2016/029	23/09/2016	Molèsties per uns aires condicionats	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA D'OBRES	RESOLT EN TRÀMIT
2016/030	29/09/2016	Es veu perjudicada per les obres que fa el seu veí.	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	OBRES	A TRÀMIT
2016/031	30/09/2016	Multa per possessió de dos cans de raça perillosa	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT	NO GREUGE
2016/032	03/10/2016	Petició d'empadronament urgent	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	UIAPs	RESOLT EN TRÀMIT
2016/033	04/10/2016	Ciclistes per la voravia del passeig marítim a gran velocitat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT	A TRÀMIT
2016/034	10/10/2016	Irregularitats al SAM Família de carrer Socors	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL	NO GREUGE+CONCILIACIÓ
2016/035	10/10/2016	Reclamació per l'aturada de taxis al carrer Mirador	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	SUSPENSÍO
2016/036	10/10/2016	Perjudicada amb la tramitació del seu expedient.	RECLAMACIÓ	RESOLT	PROTEC. EDIFICACIÓ	NO GREUGE
2016/037	11/10/2016	Es queixa de que l'SMAP no es va fer responsable d'un robatori dins l'aparcament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SMAP	A TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>ESTAT</i>	<i>COMPETÈNCIA MUNICIPAL</i>		<i>RESOLUCIÓ</i>
2016/038	11/10/2016	Probl. de renou amb les discoteques zona El Terreno	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT
2016/039	17/10/2016	Desacord amb el funcionament de serveis socials.	RECLAMACIÓ	RESOLT	SERVEIS SOCIALS		NO GREUGE
2016/040	17/10/2016	Desacord amb una multa d'ORA	RECLAMACIÓ	RESOLT	MULTES		NO GREUGE
2016/041	17/10/2016	Ocupació de la via Pública als "Geranios"	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		A TRÀMIT
2016/042	31/10/2016	Manca de continuïtat de les activitats a l'IME	RECLAMACIÓ	RESOLT	IME		RESOLT EN TRÀMIT
2016/043	31/10/2016	Pagament irregular d'una plusvàlua	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PLUSVALUA		A TRÀMIT
2016/044	02/11/2016	Manca d'aparcament per a discapacitats	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		A TRÀMIT
2016/045	02/11/2016	Problemes d'accessibilitat als autobusos de l' EMT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMT		DERIVADA
2016/046	02/11/2016	Problemes de renou i brutícia a la zona de la Gerreria	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	DISCIPLINA URB. I SEG. ED. SANITAT	A TRÀMIT
2016/047	15/11/2016	Continuació de les molèsties acústiques	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		A TRÀMIT
2016/048	17/11/2016	Manca de resposta i d'actuacions de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		A TRÀMIT
2016/049	22/11/2016	Desacord amb multes d'ACIRE	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT - MULTES		RESOLT EN TRÀMIT
2016/050	30/11/2016	Problemes de brutícia i renou per la ubicació d'un contenidor	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2016/051	02/12/2016	Manca de resposta a una sol·licitud PL	RECLAMACIÓ	RESOLT	QUALITAT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2016/052	09/12/2016	Desacord amb una multa d' O.R.A	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT - MULTES		A TRÀMIT
2016/053	12/12/2016	Molèsties contenidors Emaya zona Ocimax	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT
2016/054	22/11/2016	Desacord amb el pagament de taxa	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEGURETAT CIUTADANA. Dipòsit de vehicles		RESOLT EN TRÀMIT
2016/055	21/12/2016	Manca d'actuació per part de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT
2016/056	22/12/2016	Continuen amb els mateixos problemes d'anys enrere	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. D'ACTIVITATS	GOVERN INTERIOR	A TRÀMIT
2016/057	23/12/2016	Molèsties per l'extractor de fums d'un local.	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS		A TRÀMIT
2016/058	29/12/2016	Problemes de facturació amb EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		NO GREUGE+CONCILIACIÓ
2016/059	01/09/2016	Problemes de seguretat a EMF Son Valentí	MEDIACIÓ	RESOLT	EFM		NO GREUGE+RECOMANACIÓ



Expedients del "Defensor del Pueblo"

DP	DC	Data obert.	Motiu	Dpt_implicat1	Estat	Data arxiu
004/2014		09/06/2014	Manca de resposta a una denúncia per part dels serveis municipals	POLICIA LOCAL	REOBERT	31/07/2014
006/2014	001/2012	07/07/2014	Molèsties per renous i ocupació via pública a zona c/ Fàbrica	URBANISME	A TRÀMIT	29/10/2014
001/2016		29/01/2016	Renous i molèsties local des de 2006	Llicència	RESOLT	19/06/2016
002/2016		03/02/2016	Reserva d'estacionament denegat	MOBILITAT	RESOLT	15/04/2016
003/2016	015/2014	17/02/2016	Irregularitats en execució de projecte de rehabilitació de la zona de "Corea"	URBANISME	A TRÀMIT	--
004/2016		04/07/2016	Devolució d'un ICIO	RECAPTACIÓ	RESOLT	24/10/2016
005/2016		21/07/2016	Demolició de l'edifici singular de Can Baró	URBANISME	A TRÀMIT	--
006/2016		26/09/2016	Planes municipals de Garantía alimentaria menors	BENESTAR	RESOLT	03/11/2016
007/2016		03/10/2016	Reclamació per robatori dins un cotxe al Cementiri de Palma	EFM	RESOLT	02/11/2016
008/2016		04/11/2016	Manca de resposta en una petició de traducció al castellà	SERVEI MULTES	ARXIVAT	13/01/2017

Expedients IMA 2016

IMA	DATA CANAL	MOTIU
001/2016	19/01/2016 Visita	Reclamació perquè li han anul·lat un viatge de l'immerso
002/2016	27/01/2016 Telèfon	Estat i manteniment dels contenidors al carrer capità Vila - Pere Garau
003/2016	01/02/2016	Problemes de circulació al seu carrer
004/2016	09/02/2016 Visita	Retirada d'un ciclomotor de la via pública
005/2016	09/02/2016 Telèfon	Emaya no li pot retirar un electrodomèstic del seu habitatge. L'han de davallar al carrer però ni ella ni el seu home ho poden fer per motius de salut.
006/2016	10/02/2016 Visita	Problemes amb l'acceptació d'una herència
007/2016	12/02/2016 Visita	Sanció per consum d'alcohol a la via pública
008/2016	19/02/2016 Visita	L'Ajuntament li ha donat una llicència d'activitats però ara la comunitat i el seu arrendador s'oposen a l'obertura del negoci.
009/2016	23/02/2016 Telèfon	Volia demanar si el Defensor podria intervenir per evitar l'enderrocament del monument de la Feixina.
010/2016	11/03/2016 Visita	Molèsties per renous bar-cafeteria al carrer Luca de Tena
011/2016	04/04/2016 Visita	Desnonament a un altre municipi
012/2016	07/04/2016 Visita	Denúncia IG per publicitat dinàmica
013/2016	08/04/2016 Visita	Reclamació a una companyia de telefonia mòbil
014/2016	12/04/2016 Telèfon	Consulta atenció de Serveis Socials municipals
015/2016	13/04/2016 Visita	Petició de mediació entre veïnats.
016/2016	22/04/2016 E-mail	El bus va ple i no s'atura, carrer Sargàs
017/2016	28/04/2016 E-mail	Llicència d'Activitats i sanció DAS

IMA	DATA CANAL	MOTIU
018/2016	13/05/2016 E-mail	Poda al carrer Ramón y Cajal
019/2016	16/05/2016 Telèfon	Multa de circulació en via voluntària
020/2016	17/05/2016 Visita	Problemes pel cobrament de les taxes de grua
021/2016	26/05/2016 Visita	Renous d'una activitat de negoci
022/2016	21/05/2016 E-mail	Problema entre veïnats relacionat amb unes obres al mur confrontant
023/2016	03/06/2016 E-mail	Problema d'aparcament dels treballadors a zona ORA
024/2016	04/06/2016 E-mail	Renous causats per un pub de la zona de Son Oliva
025/2016	10/06/2016 Telèfon	Notificació errònia per numeració confusa del carrer
026/2016	13/06/2016 Visita	Problemes causats per les conseqüències d'una operació quirúrgica
027/2016	13/06/2016 Visita	Discriminació laboral pel fet de ser transsexual
028/2016	13/06/2016 E-mail	Frau per part d'un taxista del municipi de Palma
029/2016	14/06/2016 Telèfon	Pèrdua de les ajudes per aliments atorgades per SS municipals
030/2016	14/06/2016 E-mail	Problemes de convivència entre veïnats
031/2016	14/06/2016 E-mail	Problema d'una activitat de lloguer turístic sense llicència
032/2016	16/06/2016 Correu intern	Abandonament de deixalles, mobles i electrodomèstics a la via pública
033/2016	21/06/2016 E-mail	Confrontament entre propietaris de cans i famílies per l'ús d'una zona verda - Son
035/2016	20/06/2016 Visita	Targeta d'aparcament per discapacitats i reserva d'espai denegades
037/2016	28/06/2016 Visita	Problema de solvència econòmica mentre la tramitació d'ajudes socials
036/2016	28/06/2016 Correu intern	Reclamació d'ajudes socials
034/2016	20/06/2016 Visita	Problema de contaminació acústica i fums emès per un local de restauració
038/2016	29/06/2016 E-mail	Problema per un local sense llicència que segueix exercint activitat
039/2016	29/06/2016 E-mail	Denúncia de la Policia Local per estacionar en doble filera
040/2016	30/06/2016 E-mail	Reclamació perquè la web de Pressup.Participatiu només està en català

IMA	DATA CANAL	MOTIU
041/2016	11/07/2016 Visita	Suport per a un menor de la seva família
042/2016	12/07/2016 Visita	Problema amb Conselleria de Treball
043/2016	12/07/2016 Visita	Obligació d'abandonament del centre entre les 9 i les 14 hores
044/2016	12/07/2016 Telèfon	Reclamació per la demora d'una petició de tarifa reduïda
045/2016	19/07/2016 Telèfon	Reclamació per retirada indeguda del vehicle al dipòsit i no indemnització
046/2016	03/08/2016 Visita	Volia presentar una queixa contra el Patronat Obrer, perquè no el varen tractar com ell considera adequat
047/2016	04/08/2016 Visita	Te problemes amb el banc. Diu que li cobren comissions sense donar-li explicacions
048/2016	08/08/2016 Telèfon	ES queixa del perill que suposa un solar que està prop del seu habitatge ple d'herbes seques que segons la ciutadana suposa un gran risc d'incendi
049/2016	08/08/2016 Visita	Disconformitat amb una multa per no exhibir la targeta de minusvàlid
050/2016	09/08/2016 Visita	Persona amb risc d'exclusió social
051/2016	16/08/2016 E-mail	Recogida Emaya
052/2016	18/08/2016 E-mail	Molèsties pels cans a una plaça prop de casa seva
053/2016	22/08/2016 E-mail	Mal estat de les voravies
054/2016	22/08/2016 Visita	Multa O.R.A per error amb la matrícula
055/2016	25/08/2016 E-mail	consulta sobre un contracte de lloguer
056/2016	30/08/2016 Visita	Tancament de l'accés per a minusvàlids a la Platja de Can Pere Antoni
057/2016	02/09/2016 Visita	Vol ajuda de serveis socials
058/2016	06/09/2016 Visita	Problemes de convivència al centre.
059/2016	09/09/2016 Visita	Molèsties pel renou d'una bomba d'aigua del pis del veí
060/2016	14/09/2016 Visita	Situació de denúncia i conflicte entre particulars
061/2016	16/09/2016 Visita	Problemàtica amb l'aparcament a Son Espases i sobretot per persones amb mobilitat reduïda
062/2016	01/09/2016 E-mail	Tala d'arbres a la via pública

IMA	DATA CANAL	MOTIU
063/2016	20/09/2016 Visita	Problemes familiars
064/2016	03/10/2016 Visita	Té un fill amb una discapacitat
065/2016	03/10/2016 Correu intern	Obres sense llicència per part de veïnats que no són propietaris de l'immoble
066/2016	13/10/2016 Visita	La comunitat no els deixa treure la canonada de les aigües brutes.
067/2016	17/10/2016 Visita	Tenien dubtes sobre el pagament de l'impost de circulació de vehicles.
068/2016	19/10/2016 Telèfon	Avaria a les "Fonts dels lleons" de les escales Palau reial-Pl.Reina
069/2016	19/10/2016	Renou del recinte d'esdeveniments de Son Fusteret
070/2016	18/10/2016 Visita	Diu que port aportar idees sobre temes com: accés la ciutat, sistemes d'aparcament zona ORA, i carrils bici.
071/2016	27/10/2016 Visita	Té un pis de l'IBAVI i amb els seus ingressos té dificultat per fer el pagament del lloguer. Ha sol·licitat a la seva assistenta social el canvi per un més petit més barat, però sembla que no estimen la seva petició
072/2016	10/11/2016 Visita	Retirada de menors a les seves mares
073/2016	14/11/2016 Visita	Habitatge retirat per manca de pagament a c/Joan Miró
074/2016	16/11/2016 Visita	El SOIB li demana que torni més de 7000€ d'una prestació que va cobrar .
075/2016	16/11/2016 Visita	És llogatera d'un immoble amb problemes estructurals
076/2016	16/11/2016 Visita	El ciutadà diu que unes persones el varen estafar en la compra d'uns terrenys.
077/2016	16/11/2016 Visita	Impossibilitat d'aconseguir comptador de GESA, sol·licitat el 05/10/2016
078/2016	22/11/2016 Visita	Desacord amb el pagament de les taxes per retirada del vehicle de son Toells
079/2016	13/12/2016 Visita	Problema de nacionalitat d'un menor nascut a Palma
080/2016	13/12/2016 E-mail	En ha enviat un correu explicant que una empresa immobiliària l'ha estafat a ell i a altres persones.
081/2016	14/11/2016	Renous i molèsties locutori a la barriada de Son Gotleu
082/2016	20/11/2016 E-mail	Problemàtica EMAYA per la pressió del subministrament
083/2016	16/11/2016 Visita	Problema amb subministrament de GESA-ENDESA

IMA	DATA CANAL	MOTIU
084/2016	22/11/2016 Visita	Lliurament de signatures per a la Defensa del Monument de sa Feixina
085/2016	24/10/2016 Correu intern	Exposa un problema amb el subministrament de telefonia



ANNEX B - Redacció de recomanacions

INFORME SOBRE L'ÚS D'ESPAYS I MOBILIARI PÚBLICS PER A LA PERNOCTACIÓ CONTINUADA DE PERSONES SENSE HABITATGE.

INTRODUCCIÓ

El fet que motiva aquest informe és un tema ben conegut de les persones i institucions que tenen competències sobre els àmbits de Benestar Social, Sanitat i Seguretat Ciutadana, tant a nivell municipal com pels responsables competents del Consell Insular o de la Comunitat Autònoma.

Des del moment en què es va iniciar l'anàlisi va quedar palès que les distintes administracions han invertit i inverteixen energies i recursos en intentar resoldre el problema però ni l'efectivitat de l'administració, ni la legislació actual faciliten cap alternativa que no passi per la "voluntat personal" d'abandonar aquesta pràctica per part de qui ocupa els espais.

Aquest informe només vol ser una primera aproximació al problema, per posar en coneixement dels regidors i regidores de Palma una realitat lamentable que afecta al conjunt de la ciutadania. La recollida exhaustiva de dades per a conèixer la vertadera magnitud del problema correspondria a una altra instància amb millors coneixements i recursos sobre la matèria.

L'ORIGEN DE LA CONSULTA

A l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es va tenir coneixement d'aquesta realitat ateses les comunicacions de diversos veïnats de la plaça Berenguer de Palou que denunciaven les molèsties i la percepció d'inseguretat causada per persones que pernoctaven a la zona.

El fet denunciat consisteix en que a sota de les grades de la pista d'hockey patins, a cada secció de grada, hi pernocten persones i al llarg del dia hi ha totes les pertinences d'aquestes persones, a més dels matalassos, normalment en un estat de conservació deplorable.

Les reclamacions presentades no estaven associades a peticions anteriors adreçades als departaments municipals competents i és per això que d'acord amb el Reglament de la institució del Defensor no es podia obrir, en principi, un expedient propi (DC) perquè la institució de la Defensora no és primera instància i es van obrir expedients informatius (IMA).

Malgrat això, no es podien ignorar que parlem d'una situació que es repeteix any rere any, agreujant-se quan arriba el bon temps i la pernoctació al carrer és climatològicament més factible. Per aquest motiu, atès l'impacte sobre el "model de ciutat", la percepció d'inseguretat i també l'atenció de les persones que pernocten al carrer es va considerar necessari invertir temps i energies en l'aproximació al problema i sobretot en conèixer les actuacions de l'administració per a la resolució d'aquests fets.

LA SITUACIÓ ACTUAL

Per a disposar d'informació actualitzada i fefaent, personal d'aquesta oficina del Defensor (ODC, en endavant) va visitar la plaça Berenguer de Palou i a continuació es va consultar les unitats municipals que es consideraren oportunes, obrint la investigació a altres administracions a mesura que se'n derivaven competències.

Queda justificada, doncs, la consulta de l'Oficina de la Defensora a d'altres administracions en pro d'obtenir una visió ampla i centrada del problema per la resolució integral del problema. Reduir el

nostre abast a les actuacions municipals o a la derivació de responsabilitats cap a una o altra administració hagués estat una errada.

Així doncs, a les 18 hores del dia 31 de maig es va visitar la plaça per constatar l'abast de la situació i es va observar directament com algunes persones ja s'ocupaven els espais de sota les grades de la pista de hoquei patins, com si es tractàs d'un sostre, i inclús algunes dormien. Els espais no ocupats estaven plens d'efectes personals (matalassos, roba, recipients ...) i algunes persones d'aspecte poc endreçat, assegudes a la part de la grada, vetllaven aquests llocs.

Mentrestant havia uns infants que jugaven a les pistes amb normalitat, possiblement acostumats a la situació, i els vianants circulaven però sense mostrar massa sorpresa per la presència de persones a sota l'estructures.

ELS TESTIMONIS

Per contrastar aquesta observació i conèixer l'opinió i les accions de l'administració s'han mantingut contactes amb:

- el policia de barri de la Policia Local de Palma
- la responsable del Centre Municipal de Serv. Social de Ciutat Antiga de Palma (CMSS en endavant)
- la coordinadora de l'UME associada a l'Institut Mallorquí d'Afers Socials del Consell de Mallorca (IMAS, en endavant)
- el senyor Ladislao Roig de la Fiscalia de les Illes Balears.

La primera consulta es va fer als Serveis Socials municipals que davant l'exposició dels fets van comunicar que aquests fets no són competència municipal ja que des d'aquell servei només es poden atendre les persones empadronades. Les persones sense domicili són, segons les seves paraules, competència del Consell Insular de Mallorca.

Des del CMSS de Ciutat Antiga també informaren que normalment aquestes persones estan ateses per un servei anomenat UME (unitats mòbils d'emergència) que formen part de la Xarxa d'exclusió que coordina l'IMAS.

Finalment ens varen indicar que les persones que es troben en aquestes circumstàncies són persones que per regla general no volen l'ajuda de l'administració perquè anar a un casal significa haver de complir normes i horaris que no volen assolir.

Ateses les referències dels serveis socials municipals, la segona consulta es va fer a l'IMAS, on varen repetir pràcticament la informació rebuda, constatant la tipologia de les persones que dormen al carrer, la seva manca de voluntat d'anar a cap casal i afegint que legalment no és possible treure'ls d'aquell espai, ja que fins i tot s'ha contactat amb la Fiscalia de les Illes i no s'ha trobat la fórmula legal que ho permeti sense agreujar la situació d'exclusió o inseguretat de ningú.

Només es pot obligar a l'evacuació de la via pública aquestes persones quan hi ha problemes de salut molt greus (físics i/o psíquics) o d'inseguretat ciutadana per comissió de delictes i, normalment, no és el cas. Així doncs, el servei d'UME que actua cada vespre entre les 22 hores i les 3 de la matinada es dedica a INFORMAR de les alternatives a la pernoctació al carrer i FACILITAR queviures i altres recursos.

VIURE AL CARRER

Des de l'IMAS varen informar que en aquestes condicions hi han actualment més de 300 persones a Palma i que existeixen altres assentaments establerts ben coneguts de la UME perquè els visiten i hi donen suport.

També se'ns va informar que la bondat climatològica de la nostra illa facilita aquesta pràctica i que quan s'acosta l'estiu prolifera. Possiblement per aquest motiu s'han incrementat les reclamacions de la ciutadania.

Per il·lustrar la magnitud del problema i valorar fins on pot dur aquestes persones la pernoctació al carrer, se'ns va parlar del cas d'una d'aquestes persones que va morir al carrer, molt possiblement per les condicions de vida i les patologies que se'n deriven.

Arran d'aquestes informacions, es va demanar si la normativa no preveia actuacions més enllà de la voluntat personal dels individus per a l'evacuació del carrer. Per respondre aquesta pregunta ens varen aconsellar contactar amb el Sr. Ladislao Roig de la Fiscalia de les Illes i coneixedor directe d'aquesta problemàtica.

El Sr. Roig va transmetre la seva preocupació però immediatament va dir que la norma és clara i ens va confirmar el que ja ens havien dit anteriorment. Només es pot actuar en cas de problemes extrems de salut (física o mental) o per motius delictius, en tots els altres casos la voluntat de les persones preval sobre altres principis.

El Sr. Roig ens va informar que havia parlat personalment amb alguns dels afectats sense aconseguir que, ni per raons d'interès individual ni de cap altra mena, desistissin de la seva ocupació de l'espai públic. L'única alternativa que ell considera com a via d'estudi és que mitjançant alguna ordenança municipal es pogués justificar la retirada d'aquestes persones de la via pública. Ara bé varem coincidir en que això només desplaçaria el problema a un altre indret i no representaria una bona solució.

ACTUACIONS

Les actuacions, fins dia d'avui, són exclusivament informatives i de suport que no han resolt el problema i que més aviat l'ha enquistat. D'una banda, com dèiem abans, s'indica a aquestes persones quines alternatives d'habitatge tenen i d'altra se'ls facilita queviures i aigua.

És el parer d'aquesta ODC a la vista de les nostres investigacions que actualment no s'actua sobre la causa sinó sobre les conseqüències de la pernoctació al carrer. Podria semblar que a la ciutadania li "molesta" veure pobresa o que ens generen inseguretat i volem que "els retirin" del carrer, no tenen menjar i els hi donam, no tenen mantes i també els hi facilitam i aquesta ajuda d'emergència ja està bé però el que cal realment és **un pla estratègic contra la pobresa i l'exclusió**.

Més concretament, en el cas que ens ocupa, cal que ens demanem:

- Per què hi ha persones que volen dormir al carrer tot i el risc que suposa?
- Per què malgrat les condicions de salut a les què s'exposen trien aquesta opció?
- Tenim identificats els factors que fan que una persona acabi dormint al carrer?

No podem oblidar que qualsevol actuació que es proposi, per ser adequada i justa, hauria de tenir molt present la doble vessant de que tots som víctimes i responsables alhora, els veïnats i també les persones que dormen al carrer. Si es cerquen culpables en lloc de cercar solucions, probablement, es

desplaçaria la situació a un altre indret de la ciutat o fins i tot es podria agreujar la situació de les persones afectades vulnerant els seus drets o complicant els factors d'exclusió.

En el moment del concloure aquest document s'ha mantingut un nou contacte amb el Sr. Roig de la Fiscalia de les Illes, qui ens ha dit textualment que després de compartir aquest problema amb altres juristes no veu cap via jurídica que resolgui la situació.

Concloua aquesta exposició, des d'aquesta oficina, en benefici de la ciutadania, es considera inexcusable la formulació de la següent proposta a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions:

Que s'iniciï per part de l'ajuntament de Palma la creació d'una Comissió multidisciplinària integrada per les distintes administracions competents amb l'objectiu d'elaborar un INFORME sobre l'abast de la situació, les possibles solucions i, si escau, que es presenti una proposta d'accions per tal de resoldre aquesta manifestació de pobresa tan evident que pateix la nostra ciutat i fer-ho amb la humanitat i la contundència que mereix.

Palma, 14 de juny de 2016



ANNEX C - Normativa d'aplicació directa

Núm.	Document	Tipus	Data
1	Constitució Espanyola 1978	Constitució	6 de desembre de 1978
2	Reglament Orgànic dels Drets de la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma	Reglament Municipal	3 de març de 2005
3	Reglament Orgànic de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Palma	Reglament Municipal	31 de desembre de 2004
4	Llei de Procediment administratiu comú de les administracions públiques; Llei 39/2015, d'1 d'octubre.	Llei ordinària	1 d'octubre de 2015
5	Llei de Règim jurídic de les administracions públiques; Llei 40/2015, d'1 d'octubre	Llei ordinària	1 d'octubre de 2015
6	Llei de Contractes del Sector Públic, Llei 30/2007 de 30 d'octubre, que desenvolupa parcialment el RD817/2009, del 8 de maig	Llei ordinària	30 d'octubre de 2007
7	Llei del "Defensor del Pueblo", Llei Orgànica 3 / 1981, de 6 d'abril, modificada per la Llei Orgànica 2/1992, del 5 de març.	Llei orgànica	6 Abril de 1981
8	ISO 9001:2008 de Sistemes de Gestió de la Qualitat	Norma internacional	Novembre 2008
9	Llei de Protecció de Dades de caràcter personal, Llei Orgànica 15/99 de 13 de desembre, amb aplicació del RD 1398/1993, de 4 d'agost, en els procediments sancionadors tramitats per l'AEPD:	Llei orgànica	13 de desembre de 1999
10	Llei de capitalitat de Palma, Llei 23/2006, de 20 de desembre de 2006	Llei autonòmica	20 de desembre de 2006

Núm.	Document	Tipus	Data
11	Llei de Bases de Règim Local, Llei 7/1985, de 2 d'abril, modificada per la llei 11/1999, de 21 d'abril i per la Llei 57/2003 de mesures per a la modernització del govern local	Llei ordinària	2 d'abril de 1985
12	Carta Europea per a la Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat	Norma internacional	18 de maig de 2000
13	Real Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal	Reial Decret	21 de desembre 2007



ANNEX D - Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat

Dirigida als homes i dones de la ciutat.

Per què, al llindar del segle XXI, una Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat? La Declaració de Drets Humans (1948) és universal. No ha estat reforçada i completada per molts altres compromisos que insistien en la protecció de determinats drets de diferent abast?. La Convenció Europea (1950) ofereix el que anomenem una garantia jurisdiccional. I tanmateix existeixen nombrosos drets que encara no són "efectius" i els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics.

Com garantir millor? Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cadascú?

Aquí sorgeix la Ciutat.

Perquè, arreu on els habitants de les àrees rurals prossegueixen el seu camí cap a les ciutats i on aquestes acullen un gran nombre de ciutadans i ciutadanes de pas, però també i sobretot, estrangers que cerquen la llibertat, el treball i l'intercanvi de coneixements, la ciutat ha esdevingut el futur de l'ésser humà.

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps. No pretén ser exhaustiu i el seu abast dependrà de com els habitants de la ciutat el facin seu. Es presenta com un marc de resposta a les expectatives dels ciutadans i ciutadanes, que les ciutats escenifiquen i revelen alhora. Aquesta Carta se situarà per a ells, com també per a aquelles persones que els governen, al nivell de la subsidiarietat que és el de la ciutat, conjunt de punts de suport per reivindicar els seus drets, reconèixer eventuais violacions i donar-hi fi.

Aquests punts de suport s'ofereixen com tantes altres oportunitats per superar les dificultats i conciliar les lògiques, de vegades contradictòries, implantades en la vida mateixa de la ciutat.

Una voluntat: integrar el lligam social, de forma durable, dins l'espai públic.

Un principi: la igualtat.

Un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

Les ciutats sotasignades:

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Conveni per a la Salvaguarda dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, la Carta Social Europea i els altres instruments internacionals per a la protecció dels drets humans s'apliquen als habitants de les ciutats com a qualsevol altra persona;

Recordant que els drets humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia, però que el seu reconeixement i els mecanismes que en permeten l'execució encara són insuficients, sobretot pel que fa als drets socials, econòmics i culturals;

Convençudes que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets humans per a tots els habitants de les ciutats sense cap exclusió en la promoció dels valors de cohesió i protecció dels més vulnerables;

Convençudes per aquestes raons de la necessitat de l'existència d'una Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat que proclami amb solemnitat i claredat les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants de les ciutats i el compromís de les autoritats municipals de garantir-los en el respecte de les competències i dels poders que detenten legalment segons els termes de les seves legislacions nacionals respectives;

Inspirades en els valors de respecte de la dignitat de l'ésser humà, de la democràcia local i del dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom. Assumint els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'administració municipal més eficaç i més propera del ciutadà, i seguint les recomanacions del Compromís de Barcelona, signat el 17 d'octubre de 1998 per les ciutats que van participar a la Conferència Europea Ciutats pels Drets Humans, de millorar l'espai públic col·lectiu per a tots els ciutadans i ciutadanes sense distinció de cap tipus;

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

1. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.
2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

Art. II - PRINCIPI D'IGUALTAT DE DRETS I DE NO-DISCRIMINACIÓ

1. Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.
2. Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.

Art. III - DRET A LA LLIBERTAT CULTURAL, LINGÜÍSTICA I RELIGIOSA

1. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a exercir i desenvolupar la llibertat cultural.
2. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a exercir la seva llibertat lingüística i religiosa. Les autoritats municipals, en col·laboració amb les altres administracions, fan tot allò necessari per tal que els infants de grups lingüístics minoritaris puguin estudiar la llengua materna.
3. La llibertat de consciència i de religió individual i col·lectiva queda garantida per les autoritats municipals a tots els ciutadans i ciutadanes. En el marc de la legislació nacional, les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per garantir aquest dret i vetllen per evitar la creació de guetos.
4. En el respecte del laïcisme, les ciutats afavoreixen la tolerància mútua entre creients i no creients, com també entre les diferents religions.
5. Les autoritats municipals conreen la història de la seva població i respecten la memòria dels difunts, tot assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris.

Art. IV - PROTECCIÓ DELS COL·LECTIUS I CIUTADANS MÉS VULNERABLES

1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

2. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom.
3. Les ciutats signatàries adopten polítiques actives de recolzament a la població més vulnerable, garantint a cada persona el dret a la ciutadania.
4. Les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter exclouent.

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

1. La comunitat local està unida per un deure de solidaritat recíproca. Les autoritats locals hi participen i fomenten el desenvolupament i la qualitat dels serveis públics.
2. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de xarxes i associacions de solidaritat entre ciutadans i ciutadanes, i controlaran la bona execució dels deures públics.

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.
2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.
3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

1. El principi de subsidiarietat que regeix el repartiment de competències entre l'Estat, les regions i les ciutats ha d'estar acordat permanentment per tal d'evitar que l'Estat central i la resta d'Administracions competents no es descarreguin de les seves pròpies responsabilitats en les ciutats.
2. Aquesta concertació té l'objectiu de garantir que els serveis públics depenguin del nivell administratiu més proper a la població per tal d'aconseguir una eficàcia més gran.

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTIQS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTIQA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.
2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.
3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un "referèndum municipal", o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.
4. Les ciutats, per tal de salvaguardar el principi de transparència i en conformitat a les disposicions legislatives dels diferents països, organitzen el sistema de govern i l'estructura administrativa de manera que faci efectiva la responsabilitat

dels representants electes envers els ciutadans i ciutadanes, així com també la responsabilitat de l'administració municipal envers els òrgans de govern.

Art. IX - DRET D'ASSOCIACIÓ, DE REUNIÓ I MANIFESTACIÓ

1. Els drets d'associació, de reunió i manifestació es garanteixen a tothom a les ciutats.
2. Les administracions locals fomenten la vida associativa com a expressió de la ciutadania, en el respecte de la seva autonomia.
3. La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals. Garanteix el lliure accés de tothom a aquests espais en el respecte de les normes.

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.
2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desfavorides disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa.
3. Les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si.
4. En el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat.
5. Les autoritats locals creen les condicions adients a fi de que els infants puguin gaudir de la seva infantesa.

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut.
2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

PART III. DRETS ECONÒMICS, SOCIALS, CULTURALS I AMBIENTALS DE PROXIMITAT

Art. XII - DRET GENERAL ALS SERVEIS PÚBLICS DE PROTECCIÓ SOCIAL

1. Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels Drets Humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.
2. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries s'oposen a la comercialització dels serveis personals d'ajuda social i vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels serveis públics.
3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes de la ciutat gaudeixen del dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar. Encoratgen la formació de les persones adultes, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics.
2. Les ciutats contribueixen a la posta en disposició de tothom dels espais i centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social.
3. Les autoritats municipals contribueixen a augmentar el nivell de ciutadania mitjançant pedagogies educatives, en particular pel que fa a la lluita contra el sexisme, el racisme, la xenofòbia i la discriminació, tot implantant principis de convivència i hospitalitat.

Art. XIV - DRET AL TREBALL

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.
2. Les autoritats municipals, en la mesura de les seves possibilitats, contribueixen a assolir la plena ocupació. Per tal de fer efectiu el dret al treball, les ciutats signatàries afavoreixen el punt d'equilibri entre l'oferta i la demanda d'ocupació i encoratgen l'actualització i la requalificació dels treballadors mitjançant la formació continuada. Desenvolupen accions accessibles a les persones a l'atur.
3. Les ciutats signatàries es comprometen a no firmar cap contracte municipal sense introduir-hi una clàusula que rebutgi el treball il·legal, tant si es tracta de treballadors nacionals com estrangers, de persones en situació tant regular com irregular en relació amb les lleis nacionals, com també clàusules que rebutgin el treball dels infants.
4. Les autoritats municipals desenvolupen, en col·laboració amb les altres institucions públiques i les empreses, mecanismes per garantir la igualtat de tots i totes davant el treball, per impedir qualsevol tipus de discriminació per motius de nacionalitat, sexe, opció sexual, edat o discapacitació, pel que fa al salari, les condicions de treball, al dret de participació, a la promoció professional i a la protecció contra l'acomiadament. Les autoritats municipals encoratgen la igualtat en l'accés de les dones al treball mitjançant la creació de llars d'infants i d'altres mesures, i la igualtat en l'accés de les persones discapacitades, mitjançant la creació dels equipaments adients.
5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un benefici social: serveis a les persones, medi ambient, prevenció social i educació per a adults.

Art. XV - DRET A LA CULTURA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats.
2. Les autoritats locals, en cooperació amb les associacions culturals i el sector privat, encoratgen el desenvolupament de la vida cultural urbana en el respecte de la diversitat. Es posen a la disposició dels ciutadans i ciutadanes espais públics adients per a les activitats culturals i socials en condicions d'igualtat per a tothom.

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.
2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.
3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Art. XVII - DRET A LA SALUT

1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes, a l'atenció i prevenció sanitària.
2. Les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa.

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.
2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.
3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
2. Les autoritats municipals duen a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient.
3. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació i la reutilització del patrimoni construït, per tal de reduir les necessitats pel que fa a les noves construccions i al seu impacte en el territori.

Art. XX - DRET A LA CIRCULACIÓ I LA TRANQUIL·LITAT A LA CIUTAT

1. Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.
2. El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus. Defineix les àrees completament reservades, o reservades en determinats moments, als vianants i encoratja l'ús dels vehicles no contaminants.
3. Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si s'escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil.

Art. XXI - DRET AL LLEURE

1. Els governs locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar de temps lliure.
2. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.
3. Les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.
4. Les autoritats municipals encoratgen un turisme sostenible i vetllen per l'equilibri entre l'activitat turística de la ciutat, i el benestar social i ambiental dels ciutadans i ciutadanes.

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

Les ciutats vetllen, en els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors. A aquest efecte, i pel que fa als productes alimentaris, garanteixen o fan garantir el control dels pesos i les mesures, de la qualitat, la composició dels productes i l'exactitud de les informacions, com també les dates de caducitat dels aliments.

PART IV. ELS DRETS RELATIUS A L'ADMINISTRACIÓ DEMOCRÀTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

2. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.

2. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a disposar d'una còpia dels actes administratius de l'administració local que els afecten, llevat dels casos en què existeixen obstacles d'interès públic o en relació amb el dret a la vida privada de terceres persones.

3. L'obligació de transparència, publicitat, imparcialitat i no-discriminació de l'acció dels poders municipals s'aplica a:

- la conclusió dels contractes municipals arran de l'aplicació d'una gestió rigorosa de la despesa municipal;
- la selecció de funcionaris, empleats i treballadors municipals en el marc dels principis de mèrit i competència.

4. Les autoritats locals garanteixen la transparència i el control rigorós de l'ús dels fons públics.

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

1. Les ciutats desenvolupen polítiques de millora de l'accés dels ciutadans i ciutadanes al Dret i la Justícia.

2. Les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

3. Si s'escau, la justícia municipal, exercida pels jutges de pau independents -homes de bé-, elegits pels ciutadans i ciutadanes o pels governs locals, té la competència per resoldre en equitat els conflictes que oposen els ciutadans i ciutadanes i l'administració municipal i que presenten caràcter de recurs.

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius:

- mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables;
- Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.

2. Per tal de facilitar l'exercici dels drets inclosos en aquesta Carta i sotmetre al control de la població l'estat de la seva concreció, cada ciutat signatària crea una comissió d'alerta constituïda per ciutadans i ciutadanes que s'encarregarà de l'avaluació de l'aplicació de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

1. Les ciutats signatàries es comprometen a establir els seus pressupostos de manera que les previsions dels ingressos i les despeses puguin fer efectius els drets enunciats en aquesta Carta. Poden implantar a aquest efecte un sistema de "pressupost participatiu". La comunitat de ciutadans i ciutadanes, organitzada en assemblees de barris o sectors o fins i tot en associacions, podrà d'aquesta manera expressar la seva opinió sobre el finançament de les mesures necessàries per a la realització d'aquests drets.

2. Les ciutats signatàries es comprometen, en nom del respecte de la igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes davant les càrregues públiques, a no permetre que els àmbits o activitats de la seva competència escapin a la legalitat en matèria social, fiscal, ambiental o de qualsevol altre ordre; i actuen de manera que les àrees d'excepció a la legalitat desapareguin allà on existeixen.

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

1. Un cop adoptada, la Carta romandrà oberta a la signatura individualitzada de totes les ciutats que s'adhereixin a aquest compromís.

2. Les ciutats signatàries incorporen dins l'ordenament local els principis i les normes, com també els mecanismes de garantia, establerts en aquesta Carta i en fan menció explícita en els fonaments jurídics dels actes municipals.

3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta Carta i es comprometen a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, en particular qualsevol contracte municipal, les conseqüències del qual serien un obstacle per al compliment dels drets reconeguts o serien contràries a la seva realització, i a actuar de manera que els altres subjectes de dret reconeixin així el valor jurídic superior d'aquests drets.

4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la menció expressa a totes les seves ordenances municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.

5. Les ciutats signatàries es comprometen a crear una comissió encarregada d'establir cada dos anys una avaluació de l'aplicació dels drets reconeguts per la Carta i a fer-la pública.

6. La Reunió de la Conferència Ciutats pels Drets Humans, constituïda com a assemblea plenària de les ciutats signatàries, decidirà implantar un mecanisme de seguiment adient per tal de verificar la recepció i acompliment d'aquesta Carta per les ciutats signatàries.

DISPOSICIONS ADICIONALS

PRIMERA

Les ciutats signatàries es comprometen a actuar davant els seus Estats de manera que les legislacions nacionals permetin la participació dels ciutadans i ciutadanes residents no nacionals en les eleccions municipals, en el sentit expressat a l'Article VIII.2 d'aquesta Carta.

SEGONA

Per tal de permetre el control jurisdiccional dels drets continguts d'aquesta Carta, les ciutats signatàries es comprometen a demanar als seus Estats i a la Unió Europea que completin les declaracions constitucionals de Drets Humans o la Convenció Europea de Drets Humans.

TERCERA

Les ciutats signatàries elaboraran i executaran Programes Agenda 21, en aplicació dels acords adoptats a la Conferència de l'ONU sobre Medi ambient i Desenvolupament, que es va celebrar a Rio de Janeiro l'any 1992.

QUARTA

En cas de conflicte armat, les ciutats signatàries vetllaran pel manteniment del govern de la municipalitat, en el respecte dels drets proclamats en aquesta Carta.

CINQUENA

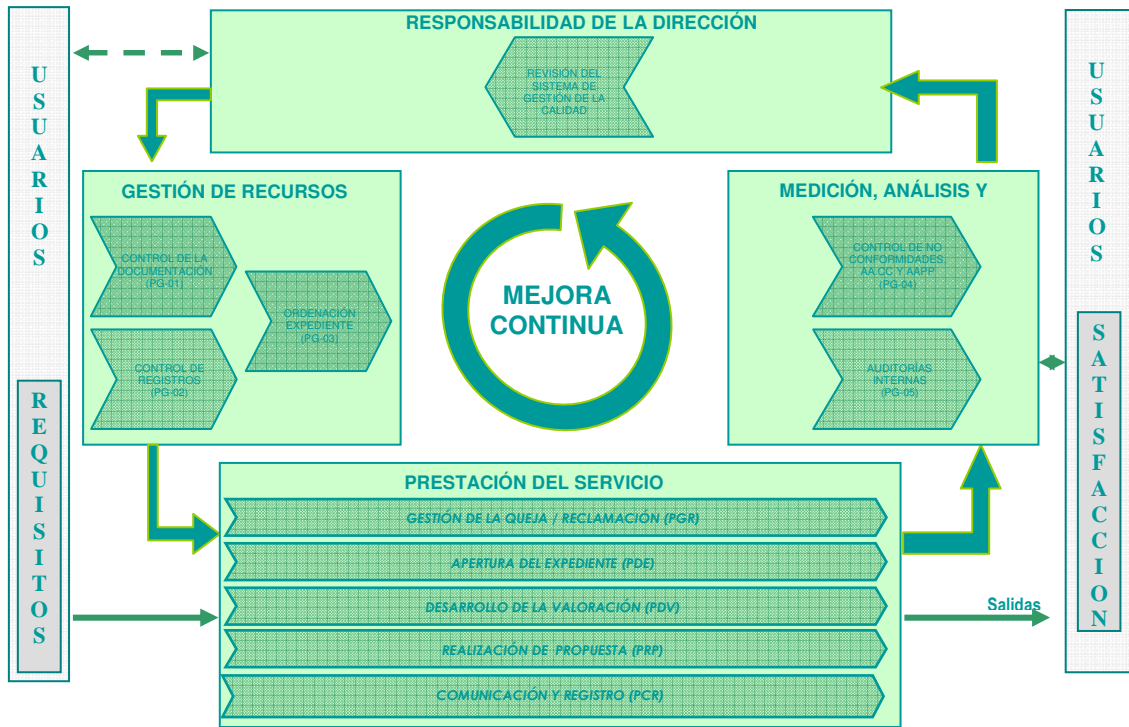
La signatura del representant de la ciutat present el divuit de maig de 2000 a Saint-Denis està subjecta a la seva ratificació pel Ple Municipal, que podrà establir les reserves al text del articulat que consideri adequades.

Fet a la ciutat de Saint-Denis, a 18 de maig de 2000

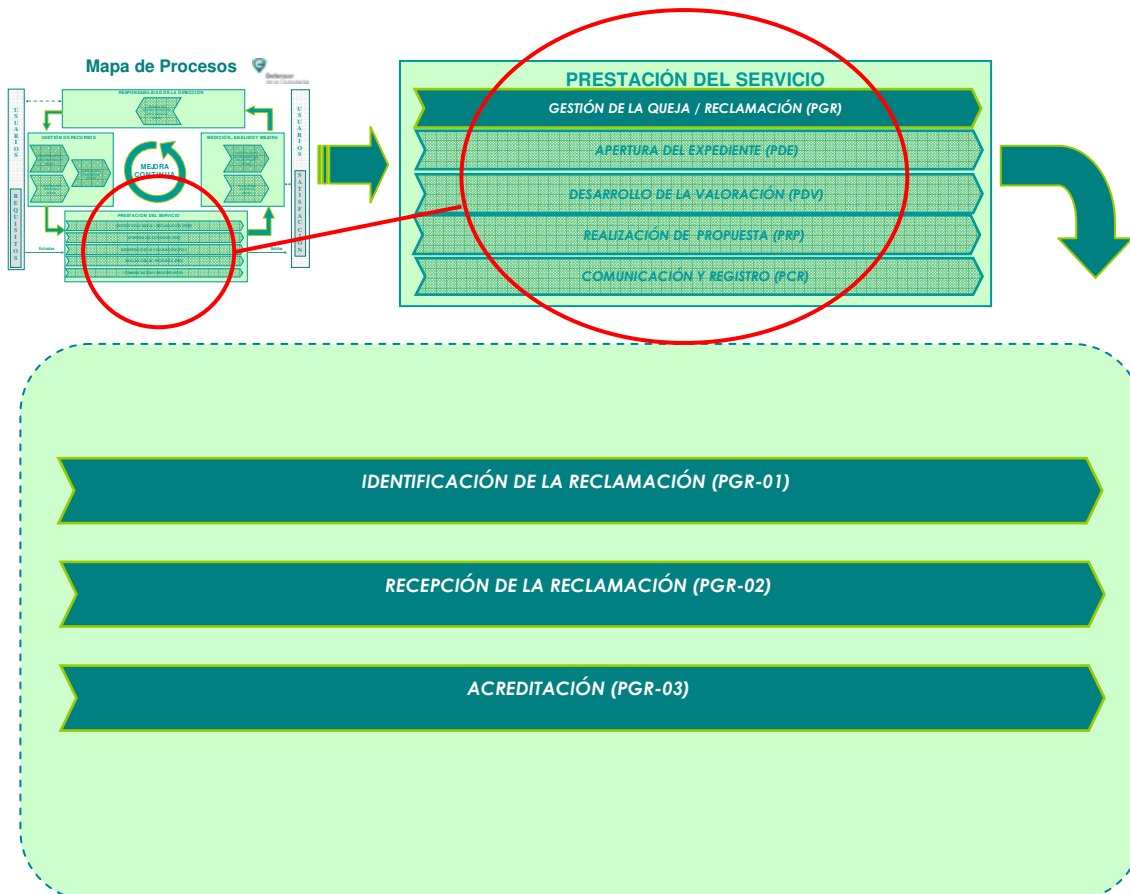


ANNEX E. Mapa de processos

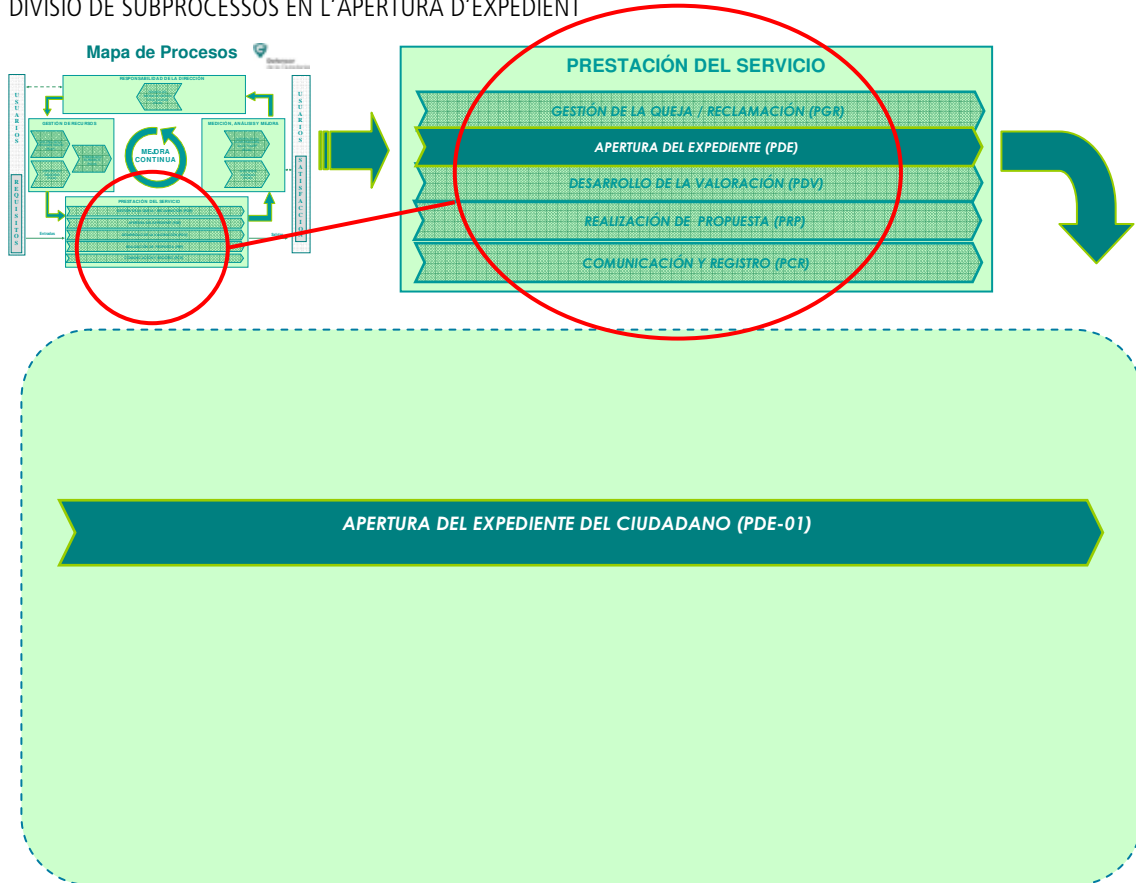
Mapa General de Processos



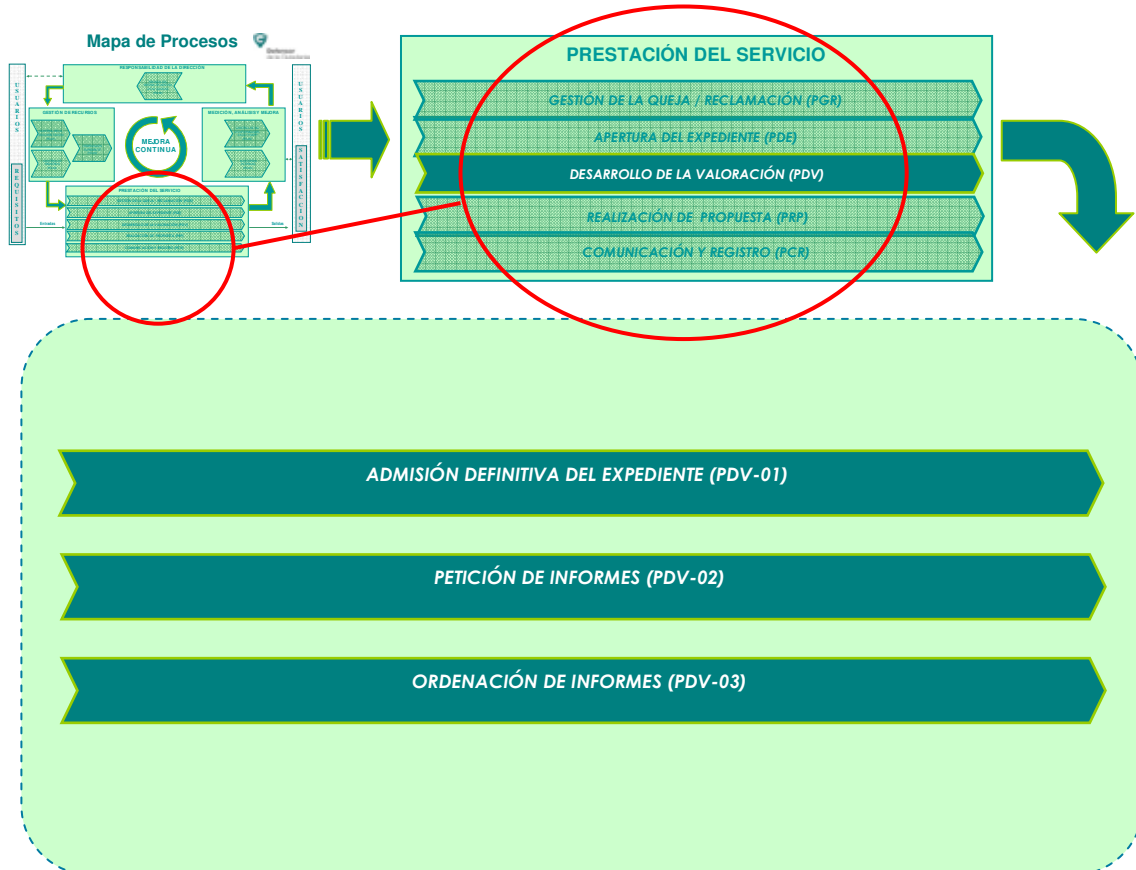
DIVISIÓ DE SUBPROCESSOS EN LA "GESTIÓ DE LA QUEIXA"



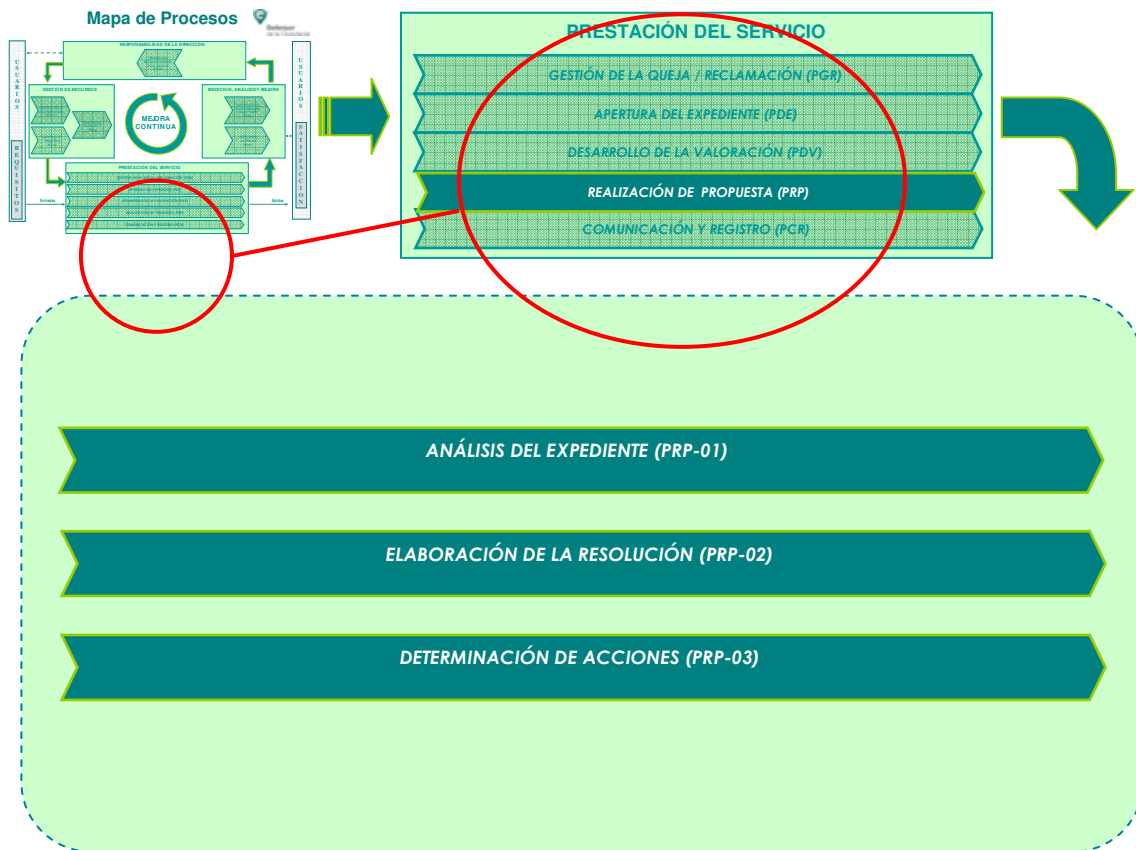
DIVISIÓ DE SUBPROCESSOS EN L'APERTURA D'EXPEDIENT



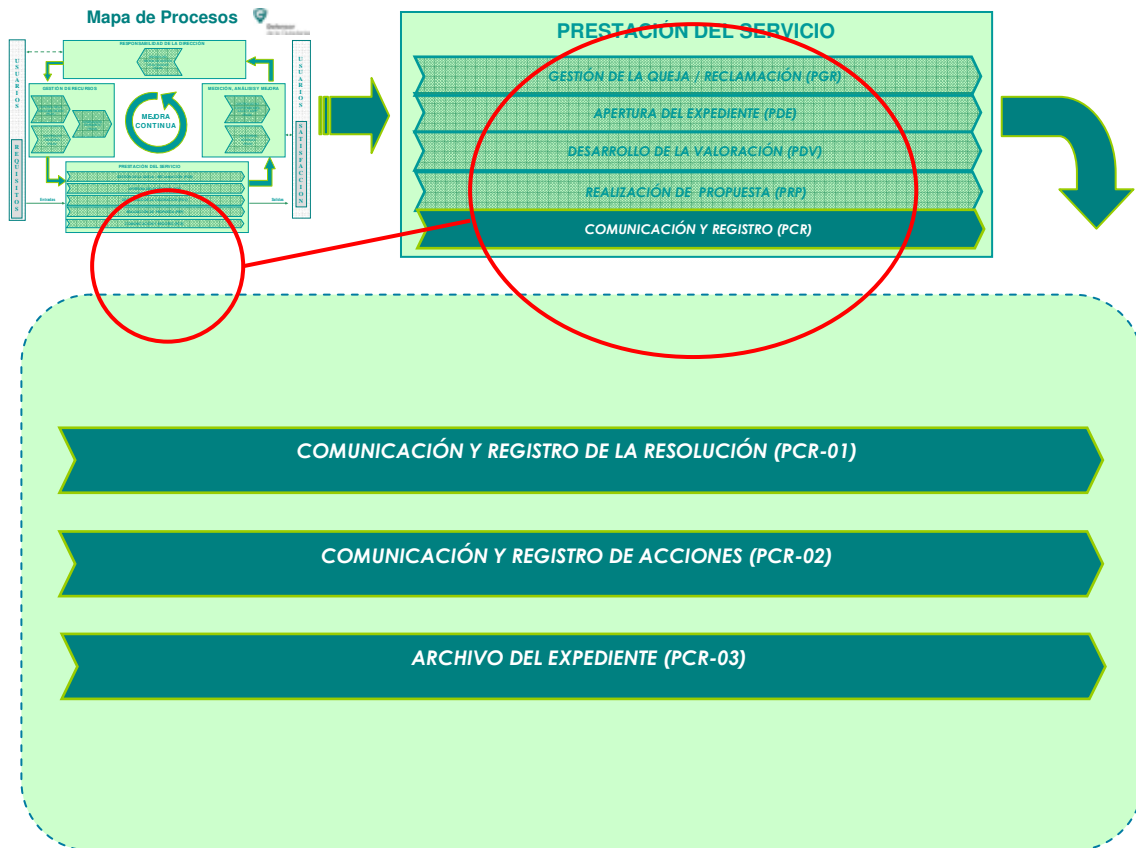
DIVISIÓ DE SUBPROCESSOS EN EL DESENVOLUPAMENT DE LA VALORACIÓ



DIVISIÓ DE SUBPROCESSOS EN LA REALITZACIÓ DE LA PROPOSTA



DIVISIÓ DE SUBPROCESSOS EN LA COMUNICACIÓ I REGISTRE





**ANNEX F - Presentació del projecte educatiu
"Coneix la figura de la Defensora"**




Defensora
de la Ciutadania

Ajuntament  de Palma



1. Origen del Defensor
2. El sentit del Defensor
3. La tasca del Defensor
4. El Defensor aprop de la ciutadania
5. L'actualitat de la institució
6. És tasca de tots





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

1. ORIGEN DEL DEFENSOR

1.1 DEL "DEFENSOR CIVITATIS" A L'ACTUAL OMBUDSMAN

Les primeres al·lusions històriques sobre una figura semblant al defensor les trobam a la cultura romana, on va néixer el "defensor civitatis" per evitar els excessos sobre els ciutadans per exaccions injustes o els abusos dels funcionaris imperials. Les funcions no eren ben bé les mateixes ni afectaven al conjunt de la població.

El model contemporani es basa en la figura de l'**OMBUDSMAN**, que es va introduir a l'Europa del Nord, especialment a Suècia, amb la Constitució de l'any 1809. En aquesta ocasió, la "figura sueca" guardava una relació més pròxima a les funcions i competències dels defensors actuals, amb petites diferències locals.



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

OMBUDSMAN = amb origen etimològic anglès, significa MEDIADOR en assumptes d'interès públic, protector de l'interès públic. (Simon & Schuster's Dictionary, New York).

En suec la paraula "Ombudsman" significa "representant" (*umbodhsmadhr*) o "comissionat confiable" o "agent que té cura dels interessos d'un grup o negoci" o "qualcú que parla en nom d'altres". És a dir, fonamentalment, es tracta d'un protector dels drets dels administrats enfront a l'administració pública.

Actualment hi ha defensor del poble a quasi totes les nacions europees, si bé s'empren diferents noms per designar les mateixes funcions. L'existència d'aquesta figura és símptoma inequívoc d'un règim democràtic madur.



The European Ombudsman

<http://www.ombudsman.europa.eu/home/es/default.htm>



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

1.2 LA REALITAT A L'ESTAT

A l'Estat espanyol, amb l'arribada de la democràcia i amb la redacció de la Constitució espanyola és quan s'instaura la figura del Defensor del Poble.

A poc a poc va arrelant i comencen a nomenar-se els primers defensors i defensores arreu d'Espanya. En especial aquesta figura té gran difusió a Catalunya.

La figura del Defensor/a pren altres noms d'acord amb la realitat de cada indret i així trobam: defensors i defensores, síndics i síndiques, i/o valedors.



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



1.3 LA FIGURA DEL DEFENSOR A LES ILLES.

A l'àmbit de la comunitat autònoma existeix la figura del Síndic de Greuges recollida a l'Estatut, però actualment encara no s'ha nomenat la persona que ha d'ocupar el càrrec. A les Illes sols existeix una altra institució amb responsabilitat semblant en la defensa de la ciutadania, és la Defensora del ciutadà i del turista del municipi de Calvià.

A l'Ajuntament de Palma feia estona que estava prevista l'existència del Defensor pel Reglament de Drets de la Ciutadania i el dia 26 de novembre de 2007, el Ple municipal, va nomenar per unanimitat el primer Defensor de la Ciutadania de Palma.

Anna Moilanen, actual Defensora de la Ciutadania, va ser nomenada el juliol de 2016.

2. EL SENTIT DE LA DEFENSORA

La **Constitució** ens recorda a l'article 1er que vivim en un estat social, democràtic i de dret. Tota la nostra activitat (llicències d'activitat o d'obra, subvencions, permisos ...) està reglada per la normativa legal i l'administració pública (estatal, autonòmica o local) pot vulnerar els drets dels ciutadans i les ciutadanes en ocasions.

El **Reglament de Drets de la Ciutadania** de Palma recull les competències de la institució municipal i disposa que es preocuparà per la defensa de les llibertats i drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes, en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

Així el Defensor de Palma actuarà en defensa dels ciutadans quan es relacionin amb l'Ajuntament de Palma.



RECOMANACIÓ

esmena a una manera de procedir per evitar nous greuges

ADVERTIMENT

crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici

SUGGERIMENT

proposta de millora o de solució alternativa

3. LA TASCA DEL DEFENSOR

El Defensor de la Ciutadania actua de forma independent i sense estar subjecte mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.

Les seves actuacions són **gratuïtes** per a la ciutadania i no cal l'assistència d'advocat o procurador.

El Defensor de la Ciutadania **INFORMA, ASSESSORA i FA MEDIACIÓ** sobre les qüestions de la ciutadania i, si escau, pot proposar els organismes i autoritats afectats, en el marc de la legislació, fórmules de conciliació que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

Aquestes propostes es redacten en forma de **RECOMANACIONS, ADVERTIMENTS i SUGGERIMENTS**.



**Defensora
de la Ciutadania**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

D'acord amb el Reglament podrà demanar l'atenció del Defensor de la Ciutadania qualsevol persona física o jurídica amb interès legítim.

No és cap impediment la nacionalitat, residència, minoria d'edat, la incapacitat legal o l'internament a un centre penitenciari. El Defensor està a disposició de TOTHOM.

Es podran presentar les reclamacions i els suggeriments per qualsevol dels canals següents:

- Per escrit (UIAP Ajuntament, oficina del Defensor, e.mail, fax ...)
- Verbalment (entrevista personal, telefònicament ...)

<http://defensorciutadania.palmademallorca.es>

Ajuntament  de Palma

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ LEGISLACIÓ ENLLAÇOS

Defensora  de



Anna Mulet és la Defensora de la Ciutadania



Oficina Defensora de la Ciutadania

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ

© Ajuntament Ciutadania Plaça de la Fura de L'any 2. 2010 Palma (Balears), Mallorca



**Defensora
de la Ciutadania**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

Des del dia 28 de novembre del 2007 i fins ara, tot tipus de persones físiques i jurídiques han presentat reclamacions i suggeriments.

Homes i dones han sol·licitat l'atenció del Defensor gairebé per igual.

Pel que fa a les franges d'edat, les persones entre 35 i 50 anys són les que més s'adrecen al Defensor, però també s'han ateses persones grans i joves, molts joves.

El Defensor també pot plantejar qüestions que no tinguin com origen la demanda de la ciutadania i si ho considera oportú iniciar expedients d'ofici.

Ajuntament  de Palma





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



5. L'ACTUALITAT DE LA INSTITUCIÓ

El primer any d'aquesta nova etapa de la institució és tot un repte, atès que han passat 4 anys sense Defensor.

Anualment la Defensora ha de rendir comptes al Ple municipal, aquest mes de juliol es produirà la presentació de la primera memòria de la nova Defensora.

Les dades estadístiques de la memòria presentaran una institució que treballa per la consolidació, amb full de ruta i capacitat de millora contínua.

Trobareu la memòria a l'enllaç següent:
<http://pmi.palmademallorca.es/defensor/inicio.html>



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



5.1. LA PRIMERA INSTITUCIÓ AMB CERTIFICACIÓ ISO

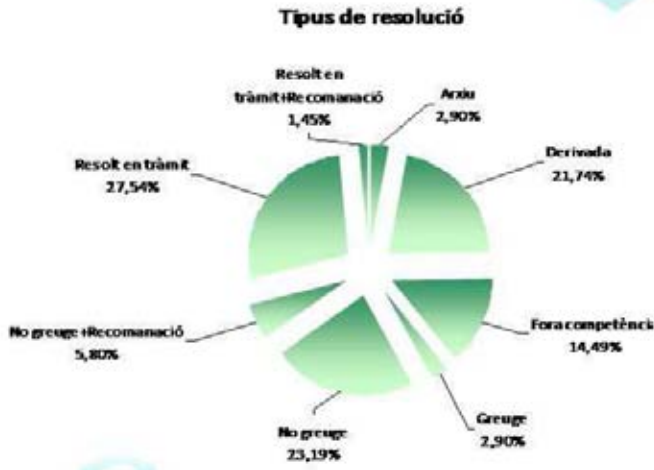
Un dels objectius principals del Defensor és l'excel·lència pel que fa l'atenció a la ciutadania i per això es va plantejar l'adquisició del certificat de qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2000.

La norma preveu la implantació d'un sistema que ha de facilitar la MILLORA CONTÍNUA.

El mes de desembre s'assolia l'objectiu i el Defensor rebia la certificació de mans d'un dels responsables d'AENOR.



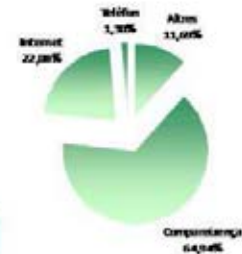
5.2. A TALL D'EXEMPLE



Termini de demora resolució (del total d'expedients)

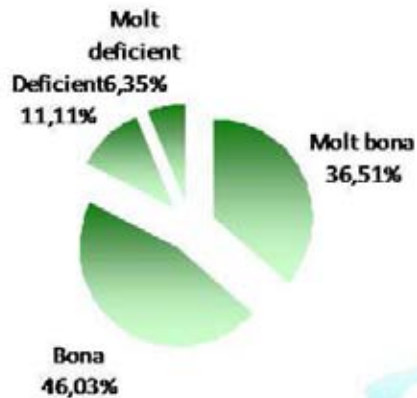


Canal d'entrada



5.3. I QUÈ EN PENSA LA CIUTADANIA?

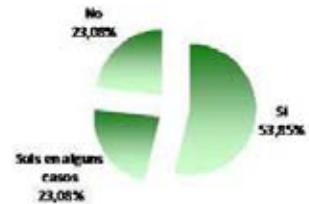
Valoració de la informació a l'Oficina



Satisfacció amb la resolució



Recomanariem anar al Defensor





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

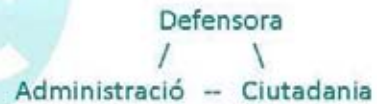
6. ÉS TASCA DE TOTS.

La Defensora no està tota sola, existeixen defensors, valedors i síndics arreu de l'estat. A més, al seu entorn pròxim, el Defensor compta amb el suport dels governants, la col·laboració dels serveis municipals i la participació de la ciutadania.



La defensa del drets personals és tasca de tothom, cadascun dels ciutadans ha d'iniciar la seva reclamació i, perquè no, podem aspirar a una administració millor.

Caldrà una estreta relació entre:



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

Ens trobau a les noves oficines situades a la Porta des camp, 2, al telèfon 971 449490 o a la pàgina web.

**Presenta la teva reclamació
Presenta el teu suggeriment**

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

NOM I COGNOM O DENOMINACIÓ SOCIAL		DNI/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
EN REPRESENTACIÓ DE		DNI/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DOMICILI	NUM.	PL.	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
POBLACIÓ	CP	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT
(BREV I DESCRIPCIÓ DELS FETS O ANTECEDENTS)



**Defensora
de la Ciutadania**

**GRÀCIES
PER LA VOSTRA
ATENCIÓ**

Ajuntament  **de Palma**



ANNEX G - Full de reclamació

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

NOM I COGNOMS O DENOMINACIÓ SOCIAL		DNI/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
EN REPRESENTACIÓ DE		DNI/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DOMICILI	NÚM.	PIS	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
POBLACIÓ	CP	TELÉFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT (BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ANTECEDENTS)

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA	SIGNATURA DE LA PERSONA INTERESSADA
<input type="text"/>	<input type="text"/>

La interposició d'aquesta queixa o reclamació no interromp els procediments administratius en curs.


D'acord amb la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, s'informa que les dades facilitades per la persona interessada o el seu representant poden ser incloses en el fitxer automatitzat del Registre municipal i poden ser objecte d'inclusió en els fitxers automatitzats del Defensor de la Ciutadania per tractar-les informàticament. Així mateix, s'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes inclosos a la legislació vigent, mitjançant un escrit presentat a qualsevol oficina de registre de l'Ajuntament de Palma o Oficina del Defensor de la Ciutadania.


Imprimiu-la

 **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



Ajuntament  **de Palma**