

Memòria de la Defensora de la Ciutadania 2016



Foto: M.Tomás. Oficina de la Defensora
Oficina de la Defensora de la Ciutadania

ÍNDEX

PRIMERA PART

Definició, característiques i funcionament de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania

	pàgina
1. Presentació	3
2. Drets de la Ciutadania	5
3. Com es garanteixen aquests drets	
I La Comissió dels Drets de la Ciutadania	9
II La institució de la Defensora de la Ciutadania	12
4. Funcionament de l'Oficina de la Defensora	
I Principis generals	16
II Recomanacions, advertiments i suggeriments (RAS)	20
III Mapa de processos	21
IV Full de ruta de la nova Defensora	23

SEGONA PART

Activitats 2016

1. L'activitat de la Defensora	
I Quatre anys sense titular	26
II Projecció de l'activitat pública de la Defensora	28
III Política de qualitat – Pèrdua i recuperació de la ISO	31
IV Participació social de la institució	33
2. L'atenció a la ciutadania	
I Reclamacions i suggeriments. Expedients DC	35
II Informació, mediació i assessorament. Expedients IMA	40
III La relació amb el "Defensor del Pueblo". Expedients DP	41
IV Relació amb la Comissió Especial de Recomanacions i Suggeriments (CERIS)	42
V Recomanacions, advertiments i suggeriments.	43
3. L'organització de l'Oficina de la Defensora	
I Recursos humans i materials	47
II Formació del personal i clima laboral	48
4. Grau de satisfacció de la ciutadania	
I Anàlisi d'enquestes	50
II Revisió del sistema de consulta	50


ANNEXOS


A. Relació dels expedients DC, IMA i DP	52
B. Redacció de les recomanacions	62
C. Normativa d'aplicació directa	67
D. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat	70
E. Mapa de processos	80
F. Presentació del projecte "Coneix la figura de la Defensora"	84
G. Full de reclamació	94

 **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**



1 PRESENTACIÓ

Després d'una etapa de 4 anys sense Defensor/a em complau presentar aquesta Memòria de l'any 2016 de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

Sense cap dubte, el fet més important per aquesta institució ha estat el nomenament d'una Defensora des de l'absència del Sr. D. Miguel Lladó, el primer Defensor de la Ciutadania de Palma (2008 – 2012), un nomenament pel qual em sent molt honorada però sobretot il·lusionada pel seu significat en la Defensa dels drets i llibertats de la Ciutadania.

En aquests 5 mesos i després de més de 150 expedients gestionats fins avui per aquesta Oficina, he constatat lo necessària que és la figura d'una Defensora de la Ciutadania en la nostra ciutat. Els expedients oberts amb casos i situacions molt diverses en les quals els ciutadans s'han trobat en una situació d'indefensió davant l'administració posen de manifest que l'administració no és infalible. Un ajuntament amb 14 àrees i 44 subàrees a més de les empreses municipals i organismes autònoms, en un marc normatiu de més de 100 documents suposen tot un repte per a l'administració i es generen situacions en les quals la ciutadania ha de recórrer l'actuació pública.

Cal dir que la tasca de la Defensora i de l'Oficina no es limita únicament a la tramitació i resolució dels expedients dels ciutadans encara que sigui la seva prioritat, sinó que també pretén contribuir a la millora de l'administració en forma d'anàlisi del benestar de la població, la vigilància de les polítiques públiques i la detecció d'errades o males praxis en els processos administratius.

Igualment important és l'inici d'expedients d'ofici per la Defensora en temes en els que considera que els Drets de la Ciutadania s'han vulnerat sense necessitat de la reclamació o denúncia d'un particular. Tot això suposa un volum de treball important i aquesta oficina es guia pel Full de ruta establert per la pròpia oficina, presentat a la Comissió Especial de Drets de la Ciutadania en data 21 de setembre de 2016, al qual se li ha afegit com a valor fonamental la Carta per a la Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, a la qual es va adherir l'ajuntament de Palma per acord de Ple a l'any 2008.

Esper que aquesta Memòria de l'Oficina del meu primer exercici com a Defensora ofereixi a la Ciutadania un relat fidel de les actuacions dutes a terme a l'any 2016. No obstant, si al lector li sorgís algun dubte o volgués aportar algun suggeriment estic a disposició de la ciutadania per donar l'atenció i la resposta que correspongui en el marc de la meva competència.

Palma, 27 de juliol de 2017

Anna Maija Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciutadania





PRIMERA PART

DEFINICIÓ
CARACTERÍSTIQUES
I FUNCIONAMENT

2. Drets de la Ciutadania



Foto: M.Tomás.Oficina de la Defensora
Carrer Fàbrica

2

Drets de la ciutadania

Una de les principals preocupacions dels ajuntaments democràtics hauria de ser la participació ciutadana. Des de les associacions de veïns i entitats ciutadanes constituïdes amb el sorgiment dels moviments associatius fins a l'aparició dels reglaments de participació ciutadana, hi ha hagut un camí a vegades complex i en temps de crisi la seva tasca resulta especialment complicada.

La nostra institució, conscient d'aquest fet, amb la finalitat de ser un suport per a entitats i ciutadania en general considera oportú reiterar en aquesta memòria els principals drets dels ciutadans pel que fa a la seva participació municipal.

Aquesta informació és un extracte del Reglament orgànic dels drets de la ciutadania del municipi aprovat pel Ple de l'ajuntament al gener de 2005. En aquell Reglament es varen recollir els drets, que reproduïm tot seguit, però també la manera de garantir-los, amb la creació de la Comissió de Drets de la Ciutadania i la implantació de la Defensora de la Ciutadania, que sorgia com a institució garantista.

Dret general a la informació

Els ciutadans del municipi de Palma tenen dret a accedir a la informació sobre la gestió de les competències i els serveis municipals, així com sobre les activitats que aquests desenvolupen d'acord amb les disposicions legals cada dia més nombroses.

Els ciutadans poden sol·licitar per escrit la informació prevista de manera que es pugui acreditar l'autenticitat de la sol·licitud; la persona que la presenta s'ha d'identificar i delimitar de forma clara i precisa les dades i les informacions que es volen consultar o obtenir. Totes aquestes peticions s'han de contestar en el sentit que en cada cas escaigui, en el termini màxim de trenta dies.

Dret a la informació específica

Els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposin realitzar, així com de les seves obligacions respecte de l'Administració municipal.

Dret d'accés a arxius i registres

Tots els ciutadans tenen dret a obtenir còpies i certificats acreditatius dels acords de l'Ajuntament i els seus antecedents, així com a consultar els arxius i els registres en els termes previstos a la Constitució i en altres lleis.

L'esmentada documentació s'ha de sol·licitar per escrit a través del canal únic de participació que defineixi l'Ajuntament. S'ha de contestar de forma raonada i s'ha d'aportar la documentació si no hi ha una resolució motivada en contra, en el termini de trenta dies. Mentre no s'estableixi aquest canal, les sol·licituds i la resta d'escrits s'han de presentar al Registre General d'aquest Ajuntament o a qualsevol dels establerts a l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. (Actualment d'acord amb l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les administracions públiques).

La denegació o la limitació d'aquest dret, en tot el que afecti la seguretat i la defensa de l'Estat, l'aclariment dels delictes o la intimitat de les persones i altres supòsits previstos a la dita Llei s'han de verificar mitjançant resolució motivada (indicant antecedents, fonaments de dret i peu de resolució).

Dret a la informació sobre els procediments en curs

Els ciutadans tenen dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats i a obtenir còpies dels documents que s'hi contenen, així com a rebre informació i orientació sobre els requisits exigits per a les actuacions que es proposin realitzar. El mateix dret a obtenir informació i orientació els correspondrà respecte dels procediments en els quals s'estableixi un període d'informació pública, tals com instruments urbanístics, reglaments i ordenances, pressuposts o d'altres, a fi de poder formular-hi al·legacions. L'òrgan competent ha d'incorporar un informe en què es resumeixi la participació que s'ha donat.

Dret a l'atenció adequada

Qualsevol que estableixi una relació amb l'Administració municipal de Palma té dret a ser atès amb cortesia, diligència i confidencialitat, sense discriminacions per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat, origen o opinió.

També té dret a ser tractat amb respecte i deferència per part de les autoritats i els funcionaris, que han de facilitar-li l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.

Dret a la imparcialitat administrativa

Els ciutadans tenen dret a identificar les autoritats i el personal al servei de l'Administració municipal de Palma, sota la responsabilitat dels quals es tramitin les actuacions i els procediments en què tinguin la condició d'interessats.

Els ciutadans tenen dret que tots els òrgans i totes les unitats administratives integrants de l'Administració municipal de Palma tractin els seus assumptes de manera imparcial i equitativa, sense dilacions indegudes.

Dret a l'economia procedimental

Els ciutadans tenen dret a no presentar els documents no exigits per les normes aplicables al procediment o que ja tingui l'Administració municipal. Això no obstant, els ciutadans han d'identificar la data i el procediment en què els varen presentar.

Dret a la llengua al procediment

Assisteix els ciutadans el dret a utilitzar qualsevol de les llengües cooficials a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en les seves relacions amb l'Administració municipal, i que els procediments se segueixin en la que triïn.

Dret a la certificació

Els ciutadans, en les seves relacions amb l'Administració municipal, tenen dret a obtenir còpia segellada dels documents que presentin, que han d'aportar juntament amb els originals, així com a la devolució d'aquests, llevat que els originals hagin de figurar al procediment.

Així mateix, tenen dret que les manifestacions verbals que efectuen amb rellevància als procediments que se segueixin es recullin en diligències autenticades per un funcionari o funcionària.

També tenen dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integren l'expedient administratiu del qual són part i que se'ls ha manifestat.

Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments

Els ciutadans tenen dret a presentar les queixes, les reclamacions i els suggeriments que considerin convenient formular quant al funcionament, la forma de prestació i la qualitat dels serveis municipals, tant de caràcter general com en relació amb els procediments dels quals siguin part quan creguin que han estat objecte de qualsevol tipus de desatenció o irregularitat o quan pensin que es pot millorar qualsevol dels dits aspectes.

El RODC indica que el tractament de les queixes referides als procediments que els afecten és el previst a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, actualment és la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú que substitueix l'anterior.

Drets dels ciutadans com a contribuents

Els ciutadans gaudeixen, en les seves relacions amb l'Administració municipal per raó dels tributs locals, dels drets reconeguts a la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.





PRIMERA PART

DEFINICIÓ CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONAMENT

3. Com es garanteixen aquests drets



Foto: M.Tomás.Oficina de la Defensora
Servei Públic EMT

Foto: Eduard Miralles
 Forment del Turisme de Mallorca

Com es garanteixen aquests drets

I La Comissió de Drets de la Ciutadania

Per defensar els drets dels veïns davant l'administració municipal, l'Ajuntament de Palma va crear una comissió especial de reclamacions i suggeriments, amb la denominació de Comissió de Drets de la Ciutadania, que es regula al Reglament orgànic de drets de la ciutadania. Com estableix l'article 132 de la Llei de bases de règim local, d'acord amb la redacció de la Llei 57/2003, aquesta Comissió té com a funció principal supervisar l'activitat de l'administració municipal, i tots els òrgans de govern i d'aquesta Administració estan obligats a col·laborar-hi.

Aquesta Comissió està **composta per representants de tots els grups municipals**, de forma proporcional al nombre de membres que tenen al Ple. La institució de la Defensora de la Ciutadania també en forma part, amb veu i sense vot. Des de l'inici de la incorporació de la nova Defensora en aquesta comissió s'ha defensat aquest àmbit com un espai de la ciutadania per a la vigilància en 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 reunida mensualment, fins i tot en estat de "seu vacant" per 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, elegits entre els seus membres per la mateixa Comissió i nomenats pel president o presidenta del Ple. Al llarg dels darrers anys, fins a dues legislatures diferents han passat pel càrrec diferents responsables per delegació de la Batlia.

La presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania 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 fer saber a la 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. És molt important destacar que als darrers anys aquesta comissió no ha passat d'escoltar els informes de l'oficina de la Defensora. La manca de nomenament ha impedit que s'emetessin Recomanacions o Suggeriments, ja que el Reglament ordena que sols la persona a qui s'ha atorgat la responsabilitat de la institució és competent per a l'emissió dels esmentats documents.

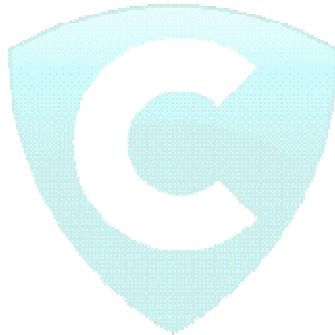
Són funcions, reglamentàriament establertes, de la Comissió de Drets de la Ciutadania:

- 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 els 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 verificar-ne i constatar-ne la transcendència real, i posteriorment fer els corresponents suggeriments per adoptar les mesures que siguin pertinents.
- c. Rebre les iniciatives o els suggeriments dels ciutadans per 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 assolir els fins assignats 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 la 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 defensar millor els drets dels ciutadans.
- h. Rebre tots els advertiments, les recomanacions fetes per l'Ombudsman europeu, la Defensora 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 al Reglament, segons s'indica a continuació:

- a. Tots els òrgans i serveis de l'Administració municipal estan obligats a col·laborar amb la Comissió de Drets de la Ciutadania. Amb aquesta finalitat tots els òrgans i serveis de l'Administració municipal estan obligats a incloure en el sistema que es creï els suggeriments i les reclamacions rebuts i la resposta generada.
- b. Els veïns no es poden dirigir directament a la Comissió i, si una reclamació és omesa, ho han de fer saber a la Batlia, que exigirà les responsabilitats que pertocuin i disposarà sobre traslladar-la a la Comissió.

- c. La Comissió no ha d'entrar a examinar individualment les reclamacions sobre les quals hi hagi pendent resolució judicial ni les que han donat lloc a l'obertura d'un expedient administratiu fins que no conclogui el termini legal per resoldre'ls.
- d. A través de la Presidència, la Comissió pot sol·licitar a qualsevol òrgan, servei o entitat dependent de l'Ajuntament la tramesa que consideri oportuna dels informes i dels antecedents, i pot requerir als funcionaris que compareguin.
- e. Quan la reclamació a investigar afecta la conducta de persones al servei de l'Administració, la Presidència de la Comissió n'ha de donar compte immediatament a aquesta i al seu superior jeràrquic perquè en el termini que es fixi, que no pot ser superior a quinze dies, responguin per escrit amb l'aportació dels documents i testimonis que es considerin oportuns. En aquests casos, la informació té caràcter reservat.



II La institució de la Defensora de la Ciutadania a Palma

La Defensora de la Ciutadania de Palma és la institució que, dins l'àmbit de l'administració municipal té com a objectiu ser canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes que viu la ciutadania davant les actuacions i els serveis prestats per l'Ajuntament, les empreses municipals i organismes autònoms de tot tipus, incloent-hi les societats anònimes, els patronats, les fundacions i altres ens o organismes que en depenen.

La institució va fer les seves primeres passes al novembre del 2007 i podríem dir que ha complit 9 anys però els 4 darrers anys la institució s'ha trobat en estat de "seu vacant", atesa la mort del Sr. Lladó i la manca de consens en el nomenament d'un nou Defensor per part de les forces polítiques responsables.

Sols la perseverança de les persones adscrites en aquesta oficina per a la Defensa dels drets de la ciutadania i el manteniment de la mateixa per part dels dos equips de govern que successivament han intentat cercar el consens pel nomenament d'un nou titular varen permetre concloure aquesta etapa amb el nomenament de la nova Defensora a final del mes de juliol.

A la darrera memòria, ja es posava de manifest per part de l'anterior titular de la institució la necessitat d'introduir alguns canvis al Reglament orgànic de drets de la ciutadania, fins i tot amb un acord de la Comissió de Drets de la Ciutadania, en data 20 de juliol de 2010, on s'encarregava a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania un informe tècnic de propostes de millora.

Aquest canvis suggerits tenien una doble finalitat, en primer lloc que la Institució fos més propera als ciutadans, per la qual cosa s'han d'ampliar els canals d'entrada de les reclamacions, queixes i suggeriments que ens vulguin fer arribar els veïns i veïnes de la nostra ciutat, prioritzant l'ús de les noves tecnologies, i en segon lloc, dotar a l'Oficina de la Defensora d'una plantilla de personal estable, qualificada, capaç de sintonitzar amb la problemàtica concreta de la ciutadania que requereix el seu suport i que, aquest personal, fos de la confiança de la Defensora.

La proposta del Defensor presentada al President de la Comissió al mes de desembre de 2010, mai no es va executar, no obstant des de l'actual direcció de la institució s'ha entès la mateixa necessitat de revisió i així s'ha manifestat la intenció de plantejar una reforma que s'espera que es materialitzi al llarg del mandat.

Fonamentalment les funcions de la Defensora de la Ciutadania són:

- ♦ Protegir els ciutadans davant qualsevol violació dels drets, abús de poder, error, negligència, indefensió o males pràctiques administratives.

Això també és responsabilitat de l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu, però la Defensora de la Ciutadania empra mecanismes diferents i sense cap vinculació amb la via penal.

- ♦ Assessorar, informar, atendre i ajudar.
- ♦ Promoure la implantació de bones pràctiques administratives.

- ♦ Supervisar i dur l'auditoria externa de les condicions de la qualitat de vida al terme municipal de Palma.
- ♦ Fer les recomanacions, suggeriments i advertiments que millorin la qualitat dels serveis públics i la transparència de l'acció administrativa i donar trasllat d'aquestes a la Comissió especial de reclamacions i suggeriments.
- ♦ La Defensora de la Ciutadania pot sol·licitar informació de qualsevol organisme i entitat dependent de l'Ajuntament de Palma i presentar propostes d'actuació a la Comissió de Drets dels Ciutadans tendents a millorar i, si s'escau, reparar les deficiències que li hagin denunciat els ciutadans o que hagi pogut detectar.

No són de la competència de la Defensora les funcions de control polític de l'activitat municipal, ni les qüestions susceptibles d'investigació, com les relatives a temes de caràcter personal o les que siguin objecte de procediment jurisdiccional.

Tampoc no és competència de la Defensora el control sobre el grau d'execució de les RAS, a excepció de que es reiterin les reclamacions de la ciutadania.

Les modalitats de l'actuació de la Defensora de la Ciutadania es caracteritzen per:

- Facilitat d'accés: L'accés a la Defensora de la Ciutadania és gratuït i directe. No necessita cap mediació professional, ni advocats ni procuradors; la relació s'estableix directament entre els interessats o els sol·licitants i el mateix Defensor o la seva oficina.

Pot dirigir-se a la Defensora de la Ciutadania tota persona natural o jurídica que manifesti un interès legítim i li sol·liciti que actuï en relació amb la queixa que formuli. No és cap impediment la nacionalitat, la residència, la minoria d'edat, la incapacitat legal, l'internament a un centre penitenciari o de reclusió ni, en general, qualsevol relació de subjecció o dependència especials d'una administració o d'un poder públic.

- Gratuïtat: Totes les actuacions de la Defensora de la Ciutadania són gratuïtes per a la persona interessada.
- Independència: La Defensora de la Ciutadania exerceix les seves funcions amb total independència i no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i exerceix les seves funcions amb plena autonomia i segons el seu criteri, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

La independència dels poders polítics i de l'estructura jeràrquica de l'administració suposa una primordial garantia per als ciutadans.

A més, aquesta independència ve garantida també per la desvinculació de la Defensora de tot tipus de compromisos personals vinculants políticament. Així, el seu nomenament ve condicionat per les exigències i per les incompatibilitats:

Són **condicions** per ser elegit Defensor/a de la Ciutadania:

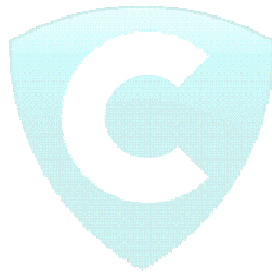
- ser major d'edat i estar en ple ús dels seus drets civils i polítics.
- gaudir de la condició de veí o veïna de Palma.

- ser elegit pel Ple de l'Ajuntament almanco per una votació de tres cinquenes parts dels seus membres.

A més, ser Defensor/a de la Ciutadania és **incompatible** amb:

- tot mandat representatiu d'elecció popular.
- qualsevol càrrec polític de lliure designació.
- l'afiliació a partits polítics, sindicats de treballadors, associacions empresarials o entitats que en depenen.
- la permanència al servei actiu a l'Ajuntament de Palma, les seves empreses o organismes autònoms.
- l'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.

Tot això implica clarament una garantia per exercir la seva funció.





PRIMERA PART

DEFINICIÓ
CARACTERÍSTIQUES
I FUNCIONAMENT

4. Funcionament de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania



Funcionament de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Palma

I Principis generals

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania actua sota la superior direcció de la Defensora de la Ciutadania.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania és la unitat de suport a aquest òrgan i la competent per rebre i tramitar els suggeriments i les reclamacions presentats pels ciutadans en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha de trametre a la Comissió de Drets de la Ciutadania còpia dels suggeriments i les reclamacions que rebí, així com la resposta que se'ls doni.

Tots els òrgans del govern i de l'administració municipal estan obligats a col·laborar amb la Comissió de Drets de la Ciutadania, a través de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

Quan no es puguin corregir per mitjans ordinaris, la Defensora de la Ciutadania ha de fer saber a la Presidència de la Comissió les incidències que suposin resistència, negativa o obstrucció a l'exercici normal de les seves funcions, per proposar les mesures de remoció d'obstacles que afecten el cas.

A. FUNCIONAMENT DE L'OFICINA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

La Defensora de la Ciutadania pot iniciar les seves actuacions d'ofici o a instància de part.

Com ja queda dit, pot dirigir-se a la Defensora de la Ciutadania tota persona natural o jurídica que manifesti un interès legítim i li sol·liciti que actuï en relació amb la queixa que formuli.

Cap autoritat administrativa, en l'exercici de les seves funcions, pot presentar queixes davant la Defensora de la Ciutadania.

La vida dels ciutadans es veu afectada en gran manera per l'activitat municipal; per aquesta raó la Defensora de la Ciutadania és competent en tots els assumptes relatius a la vida en societat sempre que estigui implicada d'alguna forma l'administració municipal.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, tot i la independència de la institució, forma part de l'entramat estructural i organitzatiu urbà. Conseqüentment, les seves actuacions han d'adequar-se a procediments establerts i les decisions s'han d'ajustar als principis normatius.

El procediment per presentar queixes i de la posterior tramitació d'aquestes es determina al Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma. D'acord amb les

normes que s'hi indiquen, qualsevol persona, física o jurídica, es pot adreçar a la Defensora de la Ciutadania, com ja hem dit abans, sense cap mena de restricció.

B. COM PRESENTAR-HI LES QUEIXES

Les queixes s'hi han de presentar per escrit o verbalment. En tot cas, ha de quedar constància del nom, els llinatges, el DNI i el domicili de la persona interessada, així com la seva firma. En el cas de les orals, la persona interessada ha de firmar la transcripció que es fa de la seva queixa.

Les queixes han d'anar acompanyades dels documents i els mitjans de prova que les fonamenten. Els reclamants que desitgin presentar les seves queixes verbalment a la Defensora de la Ciutadania han de sol·licitar una entrevista personal a l'Oficina i han d'exposar a la sol·licitud les raons de la seva petició.

No es poden presentar queixes quan ha transcorregut un any des que la persona afectada va tenir coneixement de la conducta o dels fets susceptibles de motivar una queixa. Això, no obstant, quan l'inici de les actuacions és d'ofici no existeix termini.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania registra i acusa recepció de les queixes que es formulen, i en fa una valoració preliminar encaminada a resoldre'n l'admissibilitat.

Si la queixa no s'admet, s'ha de notificar a la persona interessada per escrit motivat i se l'ha d'informar sobre les vies més oportunes per exercir la seva acció, si n'hi ha.

C. TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

Una vegada rebuda i admesa la queixa, l'Oficina de la Defensora l'ha de comunicar directament a la Comissió de Drets de la Ciutadania i ha de prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes per atendre-la.

La Defensora de la Ciutadania pot sol·licitar l'examen de la documentació corresponent en el supòsit en qüestió. Els documents aportats per funcionaris a les actuacions tenen caràcter reservat. Així mateix, llevat de les indicacions que es formulen a l'informe anual, les actuacions de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania són reservades.

Si, de la queixa presentada, es dedueixen indicis de funcionament anormal dels serveis municipals s'han d'iniciar les actuacions pertinents mitjançant els procediments que corresponguin en cada cas.

Si com a conclusió de les actuacions desenvolupades apareixen indicis de criminalitat, la Defensora de la Ciutadania ho ha de fer saber al Ministeri Fiscal.

La Defensora de la Ciutadania ha de comunicar el resultat de les investigacions a qui hagi formulat la queixa i a l'autoritat, el funcionari i, si escau, el treballador afectat.

Contra les decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar cap recurs, i les queixes que se li formulin no afecten en absolut els terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap classe d'actes o resolucions de l'Administració municipal, però pot suggerir criteris alternatius per a la seva possible modificació.

Així mateix, pot formular advertiments i recomanacions en els casos que consideri procedents.

La Defensora de la Ciutadania dóna compte mensualment a la Comissió de Drets de la Ciutadania i anualment al Ple de l'Ajuntament de la gestió realitzada en un informe que presenta en una sessió convocada amb aquesta finalitat. L'Oficina de la Defensora disposarà tota la documentació puntualment.

Quan la gravetat o la urgència dels fets ho aconsellin, la Defensora de la Ciutadania pot presentar en qualsevol moment, a iniciativa pròpia, un informe extraordinari davant el Ple.

Al seu informe anual ha de donar compte del nombre i el tipus de queixes presentades; de les que hagin estat rebutjades i les seves causes, així com de les que han estat objecte d'investigació i el resultat d'aquesta, especificant els suggeriments o les recomanacions admesos per l'Ajuntament de Palma. Així mateix, pot formular al seu informe els nous suggeriments i les noves recomanacions que consideri oportunes per millorar l'eficàcia de l'actuació municipal i les relacions entre l'Administració municipal i els veïns de Palma.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha de mantenir una estreta col·laboració amb la de l'Ombudsman europeu, de la Defensora o Defensora del Poble i del Síndic o Síndica de Greuges de la CAIB per a tots els assumptes que siguin d'interès comú.

D. RESERVA I DISCRECIONALITAT EN LA TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

Les actuacions que s'han de dur a terme en el curs d'una investigació s'han de realitzar amb la reserva i la discreció més absolutes, sense perjudici d'incloure el seu contingut als informes al Ple municipal, si la Defensora de la Ciutadania ho creu convenient. En qualsevol cas, s'ha de respectar la confidencialitat respecte de la identitat de la persona reclamant, quan aquesta ho sol·liciti expressament.

E. ACTUACIONS D'AVINENÇA

La Defensora de la Ciutadania pot proposar als organismes i a les autoritats afectades, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes. Aquestes actuacions han estat especialment importants en matèria de renous, on els col·lectius veïnals s'han adreçat a la institució per a requerir la seva actuació. L'exemple més destacat és la creació de la Comissió de Renous i Salut, en què ha participat la institució.

Si en la investigació d'una queixa o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions pertinents condueix a un resultat injust o perjudicial, pot recomanar o suggerir a la institució, al departament o a l'entitat competents les mesures o els criteris que consideri adequats per posar-hi remei, o les modificacions que li sembli oportú introduir als textos normatius.

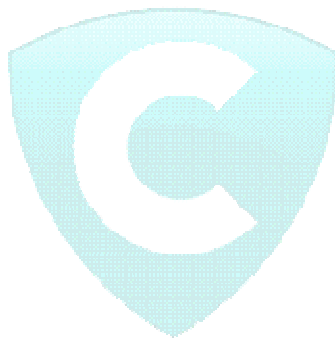
F. COMUNICACIÓ DELS RESULTATS DE LA INVESTIGACIÓ

La Defensora de la Ciutadania ha d'informar del resultat de les investigacions, fins i tot si s'arxiven les seves actuacions, l'autor o autora de la queixa, la Comissió de Drets de la Ciutadania i l'autoritat de l'organisme o de l'entitat en relació amb la qual s'ha formulat la queixa o s'ha iniciat l'expedient d'ofici.

G. ACTUACIONS D'OFICI

La Defensora de la Ciutadania pot iniciar la seva intervenció també d'ofici. Són actuacions que es poden donar quan la Defensora detecta la seva utilitat sense que responguin a cap queixa o reclamació individual o col·lectiva; són temes que inquieten els ciutadans en general. També es poden referir a situacions que, a criteri de la Defensora, cal resoldre, o que es doni un toc d'atenció a l'Administració municipal. N'és un exemple la intervenció de la Defensora en el cas dels Habitatges del "Generalíssim Franco" a la barriada del Camp Redó.

En aquests casos, encara que no hi hagi denunciants, cal seguir el mateix criteri en el tractament i el procediment que als altres.



II Recomanacions, advertiments i suggeriments (RAS)

La Defensora de la Ciutadania no pot modificar resolucions administratives amb les seves decisions. És lògic i necessari que sigui així per seguretat jurídica i perquè això no és funció seva, sinó dels mecanismes jurídic-administratius de l'Estat de dret. Però la intervenció de la Defensora ha de poder tenir uns efectes pràctics per al ciutadà. Així, el reglament de la Defensora preveu l'emissió de RECOMANACIONS, ADVERTIMENTS I SUGGERIMENTS. Aquests pronunciaments es desprenen de la valoració en termes de dret i d'equitat de les circumstàncies concurrents en l'expedient concret considerat, i poden tenir per objecte demanar la revisió d'un expedient o fer constar un fet.

- Un ADVERTIMENT a un servei municipal és una crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a un ciutadà que, en opinió de la Defensora, mereix una reparació.
- Quan es pronuncia una RECOMANACIÓ específica és perquè s'ha trobat que és convenient esmenar una manera de procedir per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.
- En canvi, si el pronunciament és de SUGGERIMENT, significa l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable dels serveis perquè la valori, ja que el fet que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar el context que la genera. Es tracta, en definitiva, d'aconsellar allò que es creu que és bo, millor, útil i oportú.

Els ADVERTIMENTS, les RECOMANACIONS i els SUGGERIMENTS que emet la Defensora de la Ciutadania en les seves decisions CONSTITUEIXEN LA VERITABLE RAÓ DE SER DE LA INSTITUCIÓ, ja que són l'eina per procurar esmenar les situacions no satisfactòries descobertes amb la investigació.

En aquesta memòria es troben recollides les RAS redactades al 2016 a l'apartat 2.V de la segona part del document.



III Mapa de processos

A finals de 2010 es va actualitzar el mapa de processos pel que fa a la tramitació dels expedients de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania. Aquesta actualització es va adequar al 2009 a les disposicions de la norma UNE EN ISO 9001:2008 i al 2010 es va afegir un nou procés relacionat amb l'esforç per guanyar PROXIMITAT des de la institució de la Defensora.

Aquest esquema, que s'observa a l'apartat D dels annexes, amplia la visió de l'anterior, que sols feia referència a la PRESTACIÓ DEL SERVEI i que, un any després va resultar insuficient.

Així, malgrat la pèrdua del segell de qualitat i en virtut del manteniment del sistema de treball de millora contínua dels sistemes de qualitat, el mapa de processos regulava i regula:

- **l'orientació** específica de les actuacions de la institució **per part de la direcció**. Aquesta aportació reforça la figura de la responsabilitat de direcció, que indica els criteris de la política de la institució i, a més, reorienta segons la revisió del dia a dia.
- La gestió de forma correcta dels **recursos de l'Oficina** pel que fa al control de la documentació, ordenació dels expedients i control de registres. Això resulta imprescindible per a una tramitació seriosa i professional de les reclamacions i els suggeriments.
- **la mesura, anàlisi i millora de l'activitat** de la institució de la Defensora, mitjançant el control de no-conformitats, auditories i l'opinió de la ciutadania. Probablement és el punt més important pel que fa a la millora contínua, ja que si no s'aprofiten les experiències per donar un millor servei es perd una gran oportunitat.

Aquest mapa va atorgar tot el protagonisme a la ciutadania (els "usuaris"), ja que és aquesta, d'acord amb uns requisits, qui inicia el procediment i qui també rep el producte de la tasca de la Defensora, amb la qual cosa pot aportar el seu grau de satisfacció.

Pel que fa a la "Prestació del servei" es va mantenir la mateixa mecànica, i les queixes, les reclamacions i els suggeriments de la ciutadania continuaren essent el motiu principal de l'activitat de la Defensora. Així, s'informa qui compareix a les dependències de la Defensora de l'admissió a tràmit o de la no-competència de la institució en relació amb el que han exposat, directament o per mitjà de les persones assignades a l'Oficina.

La Defensora de la Ciutadania manté oberts els mateixos canals que el primer dia, amb l'objecte de facilitar a la ciutadania el contacte àgil i seriós amb la institució.

- ♦ presencialment, amb entrevista mantinguda a l'Oficina.
- ♦ al Registre General, amb la presentació de sol·licituds a les OACs (Oficines d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma).
- ♦ per telèfon, amb les reserves lògiques, atesa la dificultat per acreditar de forma fefaent la identitat de la persona.
- ♦ per escrit: fax, correu ordinari o correu electrònic.

En qualsevol cas, per admetre la queixa a tràmit és necessari que es formalitzi; cal que la persona interessada transcriu el greuge en un document signat on constin les dades personals d'identificació. En el cas d'entrevista, la persona de l'Oficina encarregada d'atendre els ciutadans transcriu en paper la queixa, el greuge o el suggeriment i el fa signar a qui fa la denúncia.

Val a dir que les dades personals són degudament protegides o dissociades.

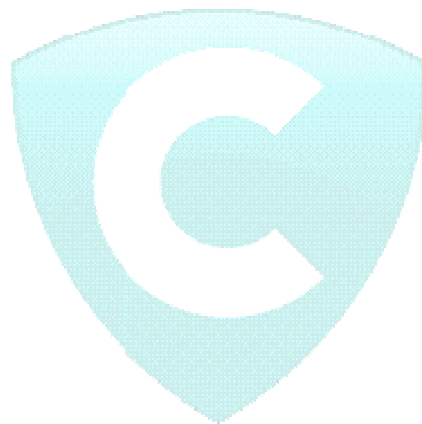
D'acord amb el canal usat per part de la persona reclamant per presentar la seva causa, aquesta rep un document acreditatiu de la presentació i, si s'escau, de la seva admissió a tràmit. Tot això per mantenir obert el canal de diàleg amb la ciutadania i donar una informació actualitzada de l'estat de l'expedient, i demostrar així que la Defensora va més enllà de les pràctiques administratives habituals i s'acosta a la ciutadania.

El canal presencial permet l'intercanvi immediat d'informació i els ciutadans s'enduen constància documental de la presentació de la seva petició, fins i tot la informació sobre l'estat de la seva sol·licitud. El ciutadà en rep una còpia signada, segellada i amb la data de presentació.

En totes aquestes circumstàncies, l'equip de l'Oficina de la Defensora estudia si hi ha indicis de vulneració dels principis i dels drets constitucionals, i valora si es compleixen els elements per poder iniciar la investigació del problema. Quan el cas ho requerix, des de l'Oficina de la Defensora s'estableix contacte amb els ciutadans o ciutadanes que hagin presentat les queixes per formalitzar i perfeccionar la denúncia i tenir-los informats de la situació del procediment iniciat i, si cal, reclamar les acreditacions oportunes per a la validesa de la sol·licitud.

Es comunica a tots els reclamants l'estat del seu expedient, directament als que ho fan pel canal presencial en el moment de la presentació. Als que empren altres canals, perquè en tinguin constància documental, se'ls notifica l'estat del seu expedient i se'ls informa si cal millorar la sol·licitud i confirmar-la i si ha estat admesa a tràmit o no.

Una de les preocupacions de la Defensora és la imatge que transmet pel que fa a la tramitació dels seus expedients, ja que vol aconseguir que es percebi com una institució independent i preocupada pels ciutadans. La Defensora vol mostrar que es treballa seriosament, amb responsabilitat i transparència.



IV Full de ruta de la nova Defensora i codi de conducta de l'Oficina

En virtut dels paràmetres de qualitat que enfoquen la nostra feina diària i el marc normatiu referencial que ens marca el Reglament orgànic de drets de la ciutadania, la primera tasca de la institució va ser la definició d'un FULL de RUTA en el què hi cabia el llegat de la direcció anterior però calia una definició revisada d'elements tan cabdals per qualsevol entitat com: la visió, la missió, els valors i els objectius estratègics.

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.

MISIÓ

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 y eficiència.
- 🍏 Proximitat
- 🍏 Transparència.

OBJETIU ESTRATÈGIC

APLICACIÓ DELS CRITERIS DEL SEGELL DE QUALITAT (objectiu de recuperació per a l'any 2018)

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 pressa de decisions elaborant suggeriments i recomanacions acords amb la visió de l'Oficina de Defensa dels drets de la ciutadania.⁷
- b) Acords de col·laboració.

OBJECTIU 3

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

Mitjançant:

- a) supervisió
- b) auditories externes
- c) elaboració d'informes
- d) elaboració per a propostes de millora
- e) campanyes

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 indicar 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.
- Entregar, 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 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 presentar les instàncies oportunes i el termini de què es disposa per fer-ho.
- En el cas de no poder atendre immediatament una sol·licitud d'informació, explicar-ne el motiu i recollir les dades per 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 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.