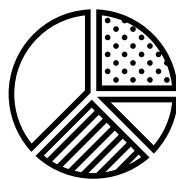
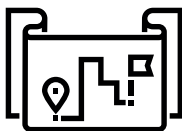
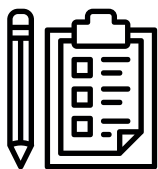




resum

Memòria 2016

Defensora  de la ciutadania




Ajuntament de Palma

Oficina de la Defensora de la Ciutadania

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma



 Oficina de la Defensora de la Ciutadania, Ajuntament de Palma, Illes Balears, 2017.

 Imprès en paper 100% reciclat
Cyclus Offset 200-115 g/m²



Dissenyat i produït per a una baixa petjada ecològica.
Certificats paper: EÜ Ecolabel, BlueAngel ecolabel i FSC.



Imprempta: Impresrapit

Llicència: Creative Commons v.4.0

Disseny: www.m2ishere.com



resum

Memòria de la Defensora de la Ciutadania 2016

Presentació 04

Fonaments



1.- Els drets de la ciutadania 6-8



2.- La institució de la Defensora 9-11



3.- Full de ruta de la Defensora 12-14

Pràctica



4.- Dades generals dels expedients 15-22



5.- Recomanacions Generals 23-26

Annexos 27



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 els 5 mesos de l'any 2016 i després de més de 150 expedients gestionats 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,

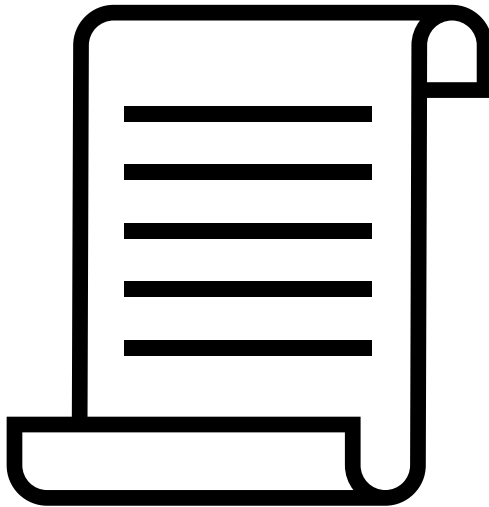
sinó que també pretén contribuir a la millora de l'administració en forma d'anàlisi del benestar de la població, la vigilància de les polítiques públiques i la detecció d'errades o males praxis en els processos administratius.

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 meua competència.

Anna Maija Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciutadania

1.-Els drets de la ciutadania



1.- Els drets de la ciutadania

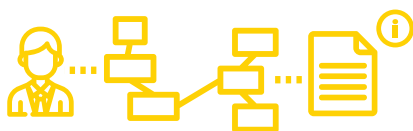
Una de les principals preocupacions dels ajuntaments democràtics hauria de ser la participació ciutadana. Des de les associacions de veïns i entitats ciutadanes sorgides als inicis fins als reglaments de participació ciutadana, hi ha hagut un camí a vegades complexe i en temps de crisi resulta especialment complicat continuar amb la tasca.

La institució n'és conscient d'aquest fet i amb la finalitat de ser un suport per a entitats i ciutadania en general, es 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 aquest Reglament es varen recollir els drets, que es reproduïen 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

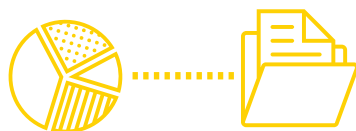
Els ciutadans del municipi de Palma tenen dret a accedir a la informació sobre la gestió de les competències i els serveis municipals, així com sobre les activitats que aquests desenvolupen d'acord amb les disposicions legals cada dia més nombroses.



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 prevists a la Constitució i a 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.

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 prevists a la dita Llei s'han de verificar mitjançant resolució motivada.

■ 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.

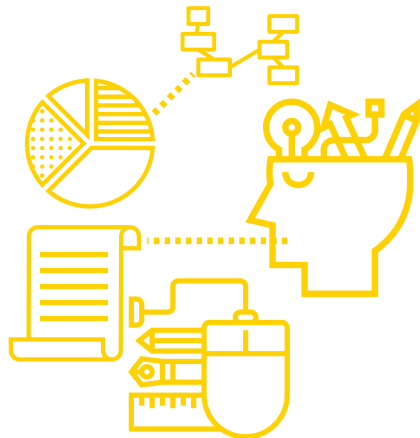
■ **Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments**

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 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, sense perjudici del que estableix aquest Reglament.

■ **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.



2.- La institució de la Defensora



*Temps per
escollir a tothom*

2.- La institució de la Defensora

Qui és?

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 de tot tipus, incloent-hi les societats anònimes, els patronats, les fundacions i altres ens o organismes que en depenen.

La institució es va iniciar 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 perseverància 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 aquest travessa de 4 anys amb el nomenament d'una 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 especial de reclamacions i suggeriments, 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, prioritant 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 de la Defensora presentada al President de la Comissió al mes de desembre de 2010 i mai no es va executar, no obstant des de l'actual direcció de la institució s'ha reprès la intenció de plantejar una reforma que esperam que es materialitzi al llarg del mandat.



Què fa?

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 emprà 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 de drets de la Ciutadania.
-  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 seva competència 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 n'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 la mateixa Defensora 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 Defensora 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 cinques parts dels seus membres.

A més, ser Defensora de la Ciutadania és **incompatible** amb:

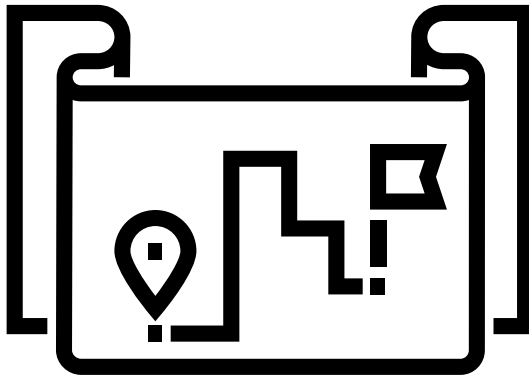
- tot mandat representatiu d'elegió popular.
- qualsevol càrrec polític de lliure designació.
- l'afiliació a partits polítics, sindicats de treballadors, associacions empresarials o entitats que en depenen.
- la permanència al servei actiu a l'Ajuntament de Palma, les seves empreses o organismes autònoms.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

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



*RAS – Recomanació, advertiment i suggeriment

3.- Full de ruta de la Defensora



*La proximitat
és la resposta*

3.- Full de ruta de la Defensora

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

■ Visió

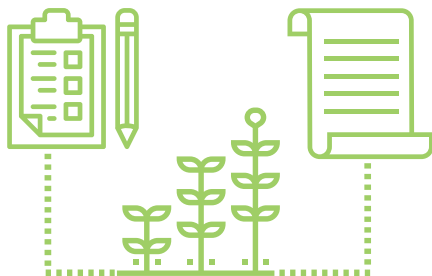
La millora continua en les actuacions de l'administració municipal i l'excel·lència en la gestió administrativa i atenció al ciutadà.

■ Missió

Defensar les llibertats i drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

■ Valors

- La implementació transversal de la Carta Europea per a la salvaguarda del Drets Humans en la ciutat.
- Imparcialitat política i administrativa.
- Cobertura global a tota la ciutadania sense impediment de la nacionalitat, la residència, la minoria d'edat, la incapacitat legal, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió ni en general qualsevol relació de subjecció o dependència especial d'una administració o poder públic.
- Independència d'actuació sense mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.
- Eficàcia i eficiència.
- Proximitat.
- Transparència.



■ Objectiu 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 depenen d'ells.

Mitjançant:

- a) *Un servei d'assessorament, informació, atenció i ajuda als ciutadans.*
- b) *Comunicació directa amb els representants dels diferents col·lectius i el 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 drets del ciutadà.

Mitjançant:

- a) *Diàleg, mediació i estudi dels procediments administratius així com en la presa de decisions elaborant suggeriments i recomanacions d'acord amb la visió de l'Oficina de Defensa dels Drets del Ciutadà.*
- 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*
- i) *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.

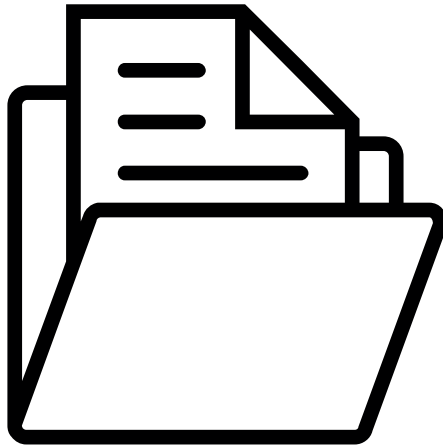
- Reorientar la reclamació o el suggeriment del ciutadà en aquells casos en què es trobin fora de la competència de la Defensora de la Ciutadania, indicant les unitats administratives que en tinguin les competències, així com les seves adreces postals i els telèfons i, si s'escau, les vies per presentar 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.

4.- Dades generals dels expedients



*Amb el suport de
les àrees municipals*

4.- Dades generals dels expedients

A diferència dels primers anys d'existència de l'Oficina, actualment disposam de dades de referència que ens permeten una anàlisi acurada de l'estat de la institució.

Ara bé, no podem oblidar que els darrers anys han estat marcats per la seu vacant i que això ha determinat de forma significativa l'activitat de l'Oficina que són exclusives de la persona al front de la institució.

La comparativa ens assenyala clarament que el nomenament de la nova Defensora ha estat un punt d'inflexió en la recuperació de l'activitat de la institució al juliol del 2016.

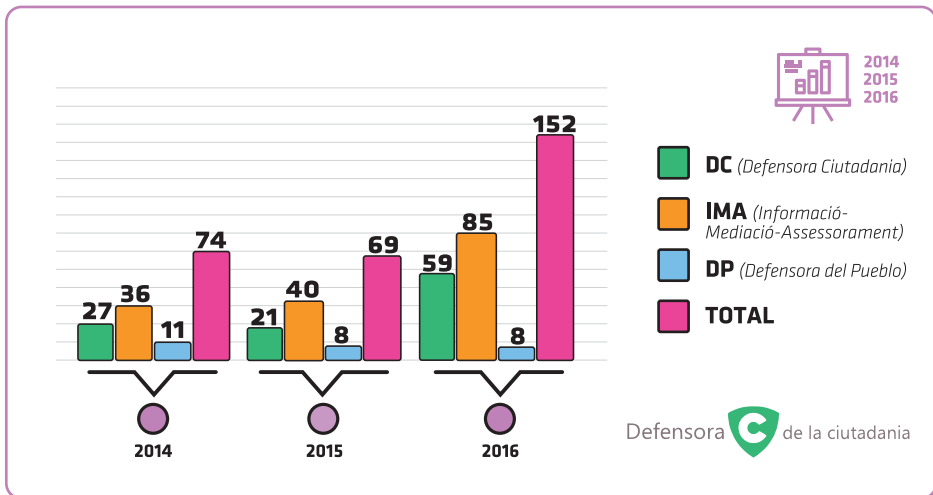
Fins i tot el fet d'anunciar el nomenament ja va ser un revulsió com indica l'augment d'expedients per aquelles dates.



■ Si tenint en compte això entram en les xifres observam que **al 2016 es triplica l'activitat** pròpia de la Defensoria expressada en els expedients DC amb un total de **59**, davant els **21 del 2015**.

A més, si afegim els 85 expedients IMA (Informació-Mediació-Assessorament) i els 8 de la *Defensora del Pueblo* (Exp. DP), sumam un total de **159 expedients** en comparació amb els **69 del 2015**, o **74 del 2014**, i això tenint en compte que el nomenament es va produir a la meitat de l'any.

Evolució de l'activitat 2014-2016

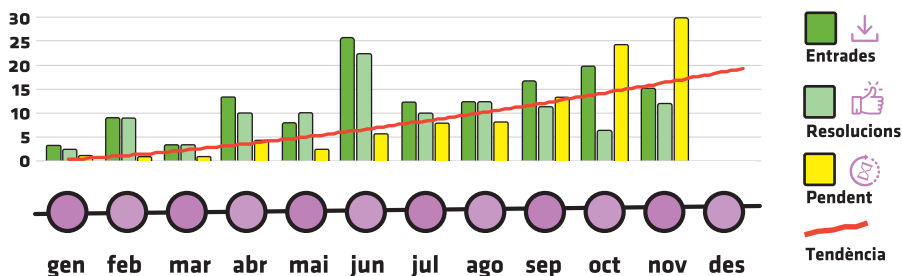


Nota: El nomenament de la Defensora al Ple municipal es va aprovar en data 28 de juliol de 2016.

■ La tendència dels anys sense titular de la Defensoria (2012 a 2016) es varen començar a revertir al darrer trimestre del 2015, probablement perquè la visibilització pública de candidatures per al càrrec varen tenir com a conseqüència una difusió de la institució als mitjans de comunicació i per tant es va “redescobrir” la seva existència i utilitat.

Ara bé, no seria fins a juny de 2016 amb l'informe sobre les persones sense sostre i l'anunci d'un nomenament imminent de nova Defensora quan es va produir el vertader augment en el nombre d'assistències. Com es veu al gràfic següent, la tendència potencial del 2016 ha conduït a l'oficina a una recuperació dels números.

Tendència de l'oficina 2016



El gràfic anterior presenta, una tendència a l'alça que ens fa veure que el nombre d'expedients pendents de resolució ha augmentat i que de seguir aquesta progressió serà impossible donar atenció, en temps i forma, a la ciutadania que s'adreça a l'Oficina. Això, és probablement, per la dràstica reducció de recursos humans que ha viscut la institució als anys sense Defensora.

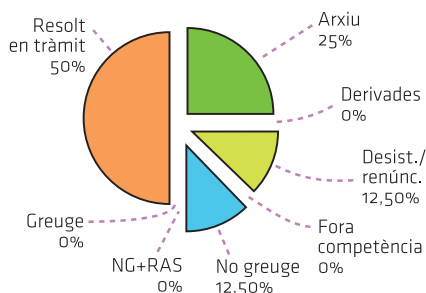
■ Pel que fa a les **resolucions**, de tots els **expedients oberts** l'any **2015**, un **50%** han resultat favorables a la ciutadania, la qual cosa ens indica que, aproximadament, **5 de cada 10 persones** tenen motius per sol·licitar la intervenció de la Defensora. Cal aclarir que, a l'efecte estadístic, la Defensora considera favorable a la ciutadania les següents resolucions: *Resolt en tràmit*, *Greuge* i qualsevol altra resolució que suposi la redacció d'una *RAS (Recomanació, Advertiment i Suggestiment)*. És important assenyalar que la majoria dels expedients que han resultat favorables als ciutadans s'han considerat com

a *Resolt en tràmit*. Aquest tipus de resolució, a més d'afavorir la ciutadania per l'agilitat en la tramitació, ha demostrat la bona disposició dels serveis municipals, que quan han identificat alguna irregularitat a les seves actuacions, hi han posat remei des del mateix servei i han comunicat la reorientació de cada cas, sempre dins el marc normatiu.

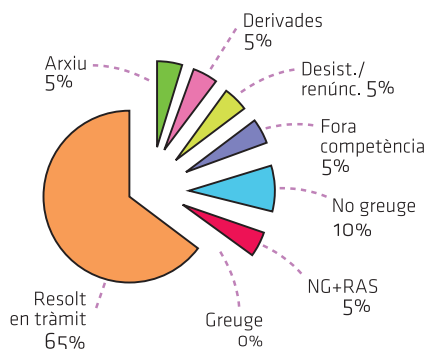
Pel que fa als **expedients oberts al 2016** la dada s'ha incrementat fins arribar al **70%** entre *Resolts en tràmit* i *Recomanacions*, superant les xifres del 2015.



Tipus de resolució 2015



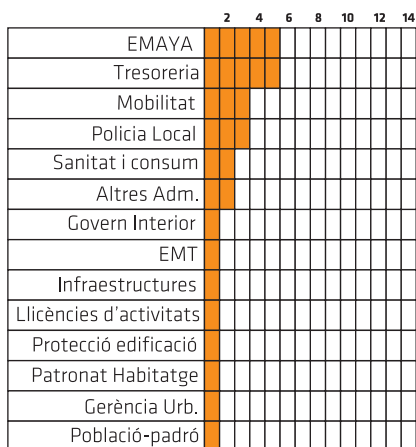
Tipus de resolució 2016



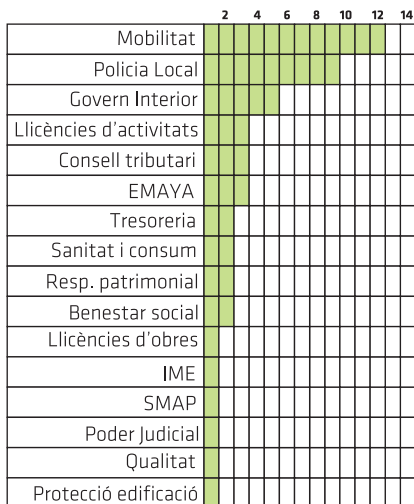
Quant a la **tipologia**, cal recordar que el fet que un servei o un departament estigui assenyalat a l'expedient de la Defensora com a implicat, no vol dir que sigui necessàriament el responsable únic o directe de la reclamació. Aquest és el cas de la Policia Local, que es

veu "implicada" com a testimoni d'algunes reclamacions perquè la seva aportació informativa resulta imprescindible per a la resolució dels expedients. Això no vol dir que els seus agents siguin els responsables del presumpte greuge que s'hagi pogut produir.

Àrees implicades 2015



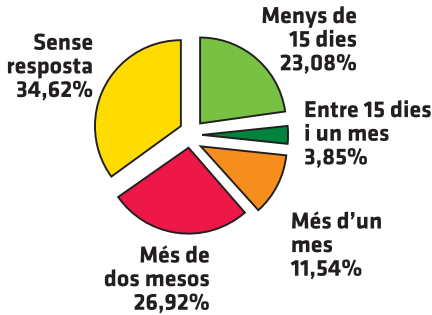
Àrees implicades 2016



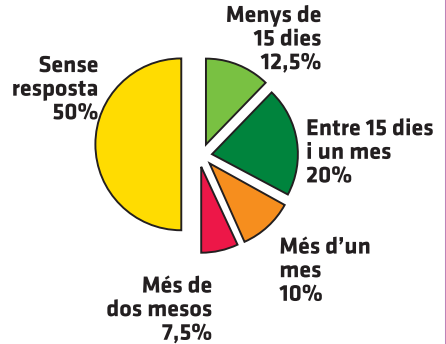
■ Pel que fa a la **tramitació dels expedients**, es pot observar als gràfics que el 2016 ha disminuït el temps de demora dels departaments municipals en el lliurament

dels informes; s'ha passat del **23,08%** de l'any **2015** al **12,50%** de l'any **2016**. No obstant el nombre d'informes sense resposta és superior, probablement per l'augment de volum de feina.

Temps de demora. Informes 2015



Temps de demora. Informes 2016

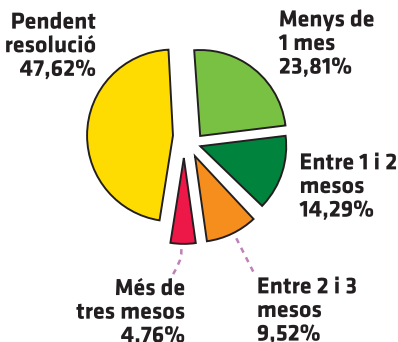


■ A conseqüència d'això, i de les revisions del sistema, també s'ha reduït el **temps de resolució dels expedients** d'una forma molt significativa.

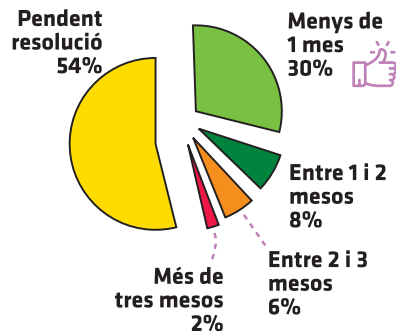
És important assenyalar que aquesta demora està associada a expedients especialment complexos que requereixen informes de diversos departaments i estudis acurats previs a la resolució.

S'ha passat d'un **23,81% en menys d'un mes el 2015** a un **30% l'any 2016**, i sols un **2%** es demora **més de 3 mesos**.

Resolució Exp.DC 2015



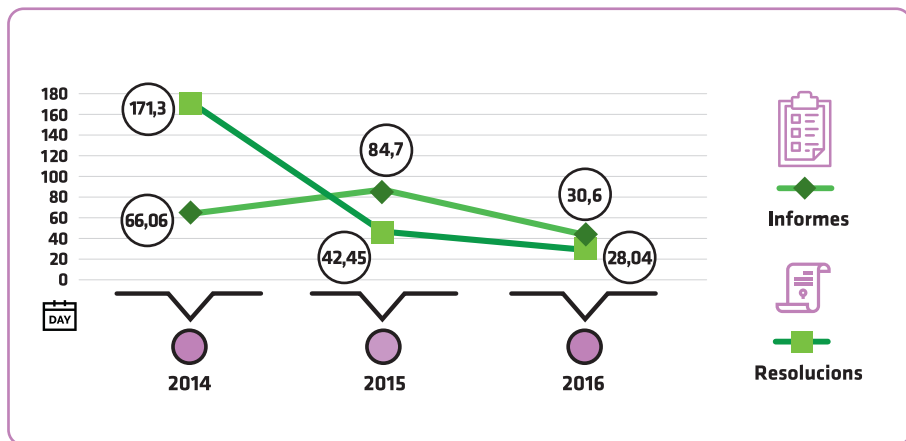
Resolució Exp.DC 2016



També pel que fa a la **demora d'informes** i a la **resolució d'expedients** es pot observar el següent gràfic, que ens indica la **mitjana aritmètica en dies** de cadascun d'aquests conceptes.

L'evolució mes a mes confirma que el **2016** s'ha produït una **millora** pel que fa a les dades anteriors s'ha recuperat el volum de feina i s'ha millorat assenyalant una mitjana de poc més d'un mes en el termini de resolució*.

Demora Informes i Resoluciones - en dies

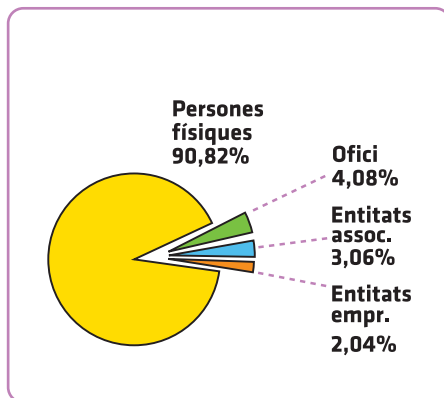


En relació amb el **canal d'entrada de les reclamacions** és important assenyalant l'augment de l'ús d'Internet i el fet que l'entrevista/compareixença es manté com a canal més emprat.

Aquest darrer fet ens confirma que la ciutadania, per algunes qüestions molt personals, continua cercant l'atenció directa.

L'origen de les reclamacions és en conseqüència a títol personal en un **90%** dels casos.

Origen de les reclamacions 2014-2016



*Una observació més profunda de les dades permet interpretar que la diferència entre el *temps de resolució* i la *demora dels informes* és el temps que l'Oficina de la Defensora inverteix en la tramitació, l'estudi i la redacció de la resolució de cadascun dels expedients. Entre aquestes dues dades existeix una correlació raonable.

■ Acabada l'anàlisi dels gràfics, cal destacar la importància de l'**efecte multiplicador** de les actuacions de la Defensora.

A més de les conseqüències directes sobre cadascun dels expedients, des d'aquesta institució sempre es valora de quina forma, cada reclamació, afecta tant la persona interessada com la resta de la ciutadania.

En són exemple d'aquest efecte multiplicador les actuacions relacionades amb l'Ocupació de la via pública (DC 18/2016 Terrasses al Molinar, DC 20/2016 al Passeig Marítim, DC 21/2016 Cotxes en reparació al carrer, DC 41/2016 zona Galeries Geranis, DC 46/2016 zona Gerreria), atenció a la diversitat (DC 44/2016 Manca d'aparcaments per discapacitats o DC45/2016 Accessibilitat EMT), EMAYA (DC 26/2016 i DC 53/2016Renous dels

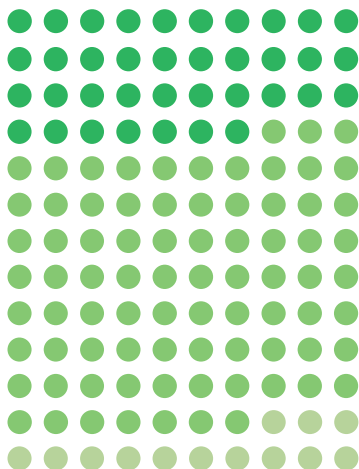
contenidors o DC 23/2016 Procés d'alta d'un comptador), seguretat ciutadana (DC 33/2016 ciclistes per la voravia, DC 38/2016 Locals amb bregues i problemes de seguretat o DC 59/2016 Robatoris a l'aparcament de Son Valentí), renous (DC 47/2016 negocis del carrer Fàbrica o DC 29/2016 aires acondicionats) o multes (DC 19/2016 Multes no notificades, DC 40/2016, DC 49/2016 i DC 52/2016 multes de circulació), entre d'altres.

Així es podria continuar amb molts d'expedients en què la resolució de la Defensora podria beneficiar el mateix interessat però que, atès el seu efecte multiplicador, afecta el conjunt de la ciutadania de forma indirecta.

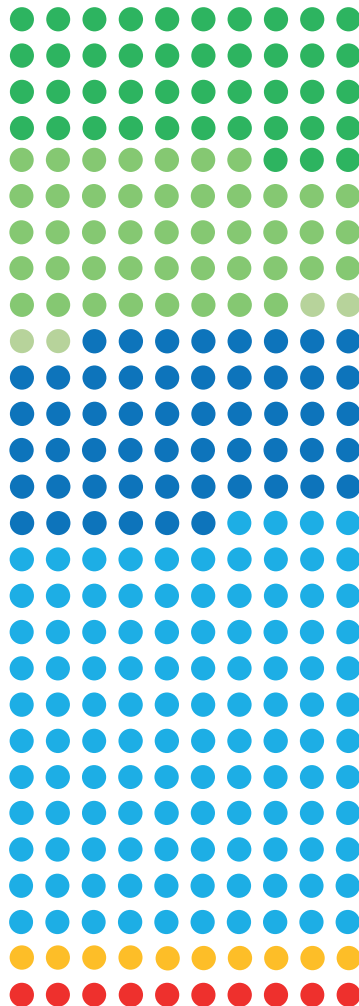


ACTIVITAT DE LA INSTITUCIÓ

ABANS DEL NOU NOMENAMENT



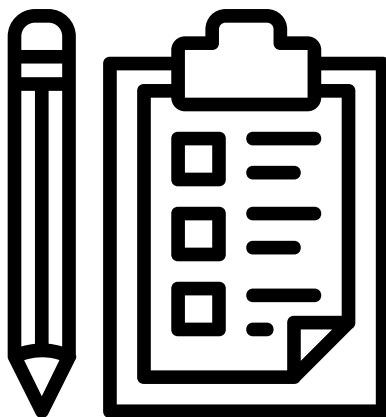
... i DESPRÉS



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

Font: Oficina de la Defensora
Data de tall: ABANS - gener 2015 a juny 2016
DESPRÉS - juliol a desembre 2016

5.- Recomen- nacions Generals



*Voluntat de
millora contínua*

5.- Recomanacions Generals

D'acord amb el que s'ha exposat a la primera part d'aquesta memòria, les RAS (Recomanació, Advertiment, Suggeriment) són conseqüència de la valoració en termes de dret i d'equitat de les circumstàncies concurrents a cada l'expedient concret, i poden tenir per objecte demanar la revisió d'un expedient o fer constar un fet.

L'impacte de les recomanacions no és, doncs, exclusiu sobre la persona reclamant que estigui relacionada amb l'expedient que ha estat motiu de la redacció RAS sinó sobre gran part de la població, per un efecte multiplicador semblat al símil de l'**iceberg**.

Calculam, per això, que les RAS redactades podrien tenir efectes, directes o indirectes, sobre 95% de la població de Palma.



La Defensora ha recomanat o suggerit actuacions amb caràcter global incidint sobre els següents aspectes:

■ La coordinació municipal

Per l'obertura dels expedients, moltes vegades implicant a diferents àrees de l'Ajuntament, s'ha posat de manifest no solament la falta de comunicació si no la imprescindible coordinació entre àrees i departaments per a la coherent gestió dels mateixos.

La falta de coordinació agreuja la situació d'indefensió del ciutadà ja que dilata la resposta reflectint la probable ineficàcia en la resolució del seu problema.



■ La comunicació

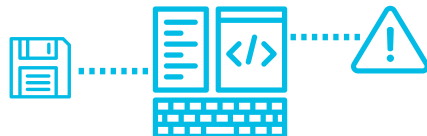
L'Ajuntament compta amb una intranet amb una integració d'informació de la web de l'Ajuntament i de les seves diferents àrees. No obstant això la informació és deficient i falta d'actualització. Es detecta que la informació és més actualitzada i de vegades més àmplia en altres mitjans com les xarxes socials o les pàgines dels propis partits. No obstant això s'ha millorat en aspectes com és el canal de youtube de l'ajuntament que incorpora els enregistraments de les diferents rodes de premsa i comunicacions de tots els partits amb representació en el ple.

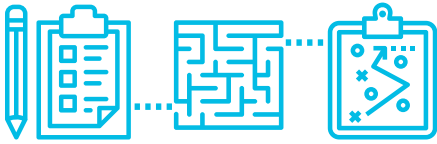
■ Visibilitat dels acords i els actuacions com resultat dels decisions en els plens

És important que el ciutadà no solament tingui accés a la informació si no que es pugui entendre i veure de forma senzilla i transparent. L'Ajuntament té molta vida però lamentablement es visualitza únicament el costat discordant i els temes enquistats i complicats de resoldre. És important que els acords, avanços i les execucions siguin tan visibles com l'altre.

■ Imatge no actualitzada

La web de l'ajuntament com institució s'hauria de modernitzar i actualitzar amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació i contribuir a la transparència. Però actualment, per exemple, la informació no és completa, no permet l'ús de tots els dispositius electrònics sense distorsionar els formats, la qual cosa en ocasions fa pràcticament impossible accedir a la informació. S'ha comunicat a l'Oficina que es faran les modificacions pertinents quan es doni per acabat el contracte amb l'actual proveïdor de serveis informàtics.





■ Manca de planificació

Molts expedients guarden relació amb les activitats i serveis regulars del consistori i les seves empreses. En ocasions s'ha detectat la falta de planificació a mitjà i curt termini per donar viabilitat als projectes municipals com a intervenció en la barriada de Camp Redó en el conjunt d'habitatges socials del 'Generalísimo Franco', previsió de subministraments i serveis en les temporades d'hivern - estiu etc. Així mateix això fa necessari tenir en compte certs variants o flexibilitat quant a poder prioritzar les actuacions davant determinats imprevistos.

A millor planificació millor capacitat de resposta i major encert dels pressupostos. Cal destacar la planificació en el model de ciutat respecte a l'àrea de Mobilitat i EMAYA respecte a la gestió de residus.



■ Renous

Per l'estudi sobre sorolls del 2008 es posa de manifest que **més del 70% dels palmesans pateixen renous superiors a 55dB** (considerats inadequats) **i a la llarga amb conseqüències greus en la salut***. Aquest estudi contempla únicament el trànsit rodat i per tant no contempla els sorolls als quals la ciutadania no hem arribat a generar toleràncies com són els produïts per veus humanes, música i músics al carrer, objectes arrossegats (com contenidors d'escombreries o maletes), xiulades o maquinària d'obres).

En els següents enllaços trobam:

<https://goo.gl/LWUmBo>

■ el Mapa estratègic de Renou de la ciutat elaborat a l'any 2008**

<https://goo.gl/9gjVgf>

■ el Pla d'Acció contra el renou 2015***

Des d'aquesta Oficina s'ha instat a l'Ajuntament a prendre mesures contundents i seriosos per millorar la qualitat de vida dels veïns de Palma buscant solucions viables i sostenibles.

A la detecció i comprovació de sorolls molestos s'han d'afegir actuacions per a la seva rectificació. A més de prendre mesures preventives considerant horaris, tipus de llicències d'activitats comercials, espais d'ocupació de la via pública, limitació d'aforaments de les terrasses, estudis acústics mesurables incloent limitadors d'equips de so quan sigui pertinent etc.

Es considera molt positiva l'aprovació de la constitució d'una Comissió de Sorolls i Salut per part de Sanitat al que pertanyen com a membres permanents la Policia Local, diferents departaments d'Urbanisme i la Defensora de la Ciutadania.



* Font: Estudi del *Grupo de Investigación en Instrumentación y Acústica Aplicada* de la Universitat Politècnica de Madrid. www.i2a2.upm.es

** Mapa estratègic de Renou de la ciutat, 2008.

***Pla d'Acció contra el renou, 2015.





■ Participació de la ciutadania en els polítiques de l'Ajuntament

L'ajuntament aposta per una obertura a la participació ciutadana. Des de l'Oficina de la Defensora es demana que els processos siguin el més oberts i transparents possible i que en els casos que hi hagi divergència o dificultat d'aproximació a un sol espai de debat, l'administració doni garanties perquè la participació no sigui exclouent i a tot moment doni les eines de participació accessibles a tots els col·lectius així com a tots els ciutadans.

Felicitem que s'hagi ampliat el temps d'intervencions dels representants de la ciutadania en els plens encara que en suggerim que s'estudiï la forma de reprendre'ls a les seves exposicions.

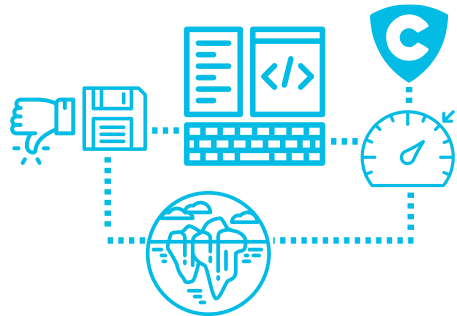
Cal reincidir en el fet que la independència de la Defensora, exposada a la primera part de la memòria i determinada per l'RODC, permet a la Defensora presentar qualsevol alternativa de proposta RAS, en l'exercici dels seves funcions.

■ Recursos insuficients per atendre les demandes ciutadanes

Existeixen algunes àrees municipals especialment afectades per la manca de recursos, ja sigui per un sobtat increment de l'activitat municipal sobre un tema específic, per l'eliminació de recursos o per circumstàncies sobrevingudes que han col·lapsat algunes àrees, com ara la intervenció judicial a que s'han vist sotmesos departaments municipals com el d'Urbanisme.

No obstant la manca de personal en algunes unitats administratives és històrica. Per exemple, al Servei de Responsabilitat patrimonial la demora en la resolució d'expedients ja és ben coneguda d'aquesta Defensoria.

Altres departaments, com els de Mobilitat, Sanitat o Llicència d'Activitats il·lustren clarament el col·lapse per causes sobrevingudes, ja que en ambdós casos la manca d'un tècnic ha provocat l'eternització d'alguns dels seus expedients.



■ Modificació d'ordenances i reglaments municipals

Aquesta és una proposta que després de poc temps al càrrec s'ha detectat amb claredat. És un fet constatat i compartit amb els propis departaments municipals que cal revisar algunes ordenances i reglaments per adequar la normativa a la realitat actual. La nostra ciutat i la ciutadania evolucionen amb rapidesa i la normativa sovint queda desfasada.

En són un exemple d'aquesta situació: la normativa que regula el funcionament de les galeries, l'ordenança d'ocupació de la via pública, la regulació de renous però destaca molt especialment per la implicació directa de la nostra institució la importància d'iniciar la revisió del Reglament orgànic de drets de la ciutadania. El Reglament que regula el funcionament i organització de la institució de la Defensora data del 2005 i s'ha fet necessària una revisió que actualitzi a la realitat actual l'activitat de la Defensora. De fet, una de les darreres propostes de l'anterior Defensor a la Comissió de Reclamacions va ser aquesta.

Annexos

<https://goo.gl/HifY3s>

- 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



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





Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  **de Palma**

