



## SEGONA PART

### ACTIVITATS

#### 1. L'activitat de la Defensora



Sessió al Congrés Internacional de  
Girona 2016 – FòrumSD

## L'activitat de la Defensora

---

### I Quatre anys sense titular, abans i després.

El mes de febrer de 2016 es varen complir 4 anys sense titular a la institució. Des de la mort del senyor Miquel Lladó, els grups municipals responsables no havien nomenat ningú al capdavant de l'oficina. El motiu: la manca de consens i la voluntat de dur endavant una proposta que comptés amb la unanimitat dels partits amb presència al Ple.

Evidentment, tots els terminis previstos pel Reglament que regula el funcionament de l'oficina es varen superar i l'oficina de l'Oficina de la Defensora va esdevenir amb la seu vacant al llarg de tota la legislatura passada i més d'un any d'aquesta. Els noms sobre la taula, fins i tot els que varen transcendir a l'opinió pública, no arribaren a materialitzar-se cap nomenament fins el mes de juliol de 2016.

Al llarg d'aquests 4 anys i 5 mesos, la tasca a l'oficina es va mantenir amb la màxima diligència tenint en compte que la seu estava vacant i que algunes de les competències són exclusives de la persona que ocupa el càrrec. L'ombra de la possible desaparició de l'entitat en l'horitzó i la progressiva reducció de la plantilla, de 4 a 1 persona, auguraven un futur incert.

Així, doncs, l'oficina de la Defensora ha viscut un procés de resiliència en què es va optar per atendre a la ciutadania fins on les circumstàncies i la normativa ho permetien. N'és un exemple l'informe sobre les necessitats de persones sense sostre presentat, en data 24 de juny de 2016, al límit de les competències a la Comissió especial de Drets de la ciutadania ja que es podria considerar comparable a una Recomanació però sense el mateix format atès que sols un Defensor/a pot emetre aquest tipus de document.

I si l'any 2009 es va qualificar a la memòria com l'any de la consolidació o el 2010 el de la proximitat, aquests 1630 dies, entre el 10 de febrer de 2012 i el 28 de juliol del 2016, han estat els anys de la resiliència, prova inequívoca de les conviccions de les persones que al capdavant de l'oficina han fet tot el possible per mantenir operativa la institució.

Al llarg d'aquest temps, l'Oficina de la Defensora ha estat testimoni de les urgències que moltes persones i entitats han patit a causa de les dificultats socioeconòmiques del moment i com han dipositat la seva confiança en l'Oficina de la Defensora. Algunes qüestions han estat greuges menors però també han comparegut persones que estaven a punt de perdre els seus habitatges. Als uns i als altres se'ls ha donat sempre la millor atenció possible i s'han tractat els seus cassos amb el rigor que corresponia, tal i com s'ha traslladat a les reunions mensuals de Comissió de Reclamacions i Suggestions en les quals es comunicava l'estat dels expedients i la necessitat de nomenar titular.

En aquest temps a l'oficina ha après que cada expedient és distint i cada cas necessita un tractament diferent, cada procés madura al seu ritme i per això calia esperar per reactivar la institució tan bon punt se li ha donat de nou l'oportunitat.

Si d'alguna cosa ha servit aquesta etapa és per tenir un argument més per a la modificació del Reglament que regula l'activitat de la Defensora, que ja va proposar l'anterior titular, perquè amb el

redactat actual, el més possible seria que novament es caigués en un nou buit de poder i en el bloqueig administratiu de la institució.

Pel que fa a les passes fetes al llarg dels anys anteriors es pot constatar que s'ha mantingut les fites aconseguides de consolidació del sistema d'atenció i la proximitat amb la ciutadania o el bon estat del clima laboral a l'oficina perquè es treballa amb els mateixos criteris de qualitat. És per això que s'ha pogut reprendre l'activitat normal de l'oficina després del nomenament de la Defensora.

No es pot concloure aquest apartat sense recordar que a més de la seu vacant i la progressiva reducció de la plantilla, un dels moments significatius va ser la pèrdua del segell de qualitat. L'Oficina al 2014 va perdre la categoria d'entitat ISO 9001:2008 i per tant la condició d'haver estat la primera defensoria europea en disposar d'aquest distintiu. No obstant el sistema de treball continua basant-se en el mateixos criteris que varen consolidar el grau d'eficàcia i eficiència que varen condicionar l'atorgament del segell AENOR.

El 28 de juliol de 2016 es produïa el nomenament de la Defensora de la Ciutadania de Palma i s'iniciava una nova singladura en defensa del drets de la ciutadania, en aquesta ocasió però la nova titular tenia a la seva disposició l'experiència d'una institució propera i preparada per enfrontar-se a nous reptes.

A partir del nou nomenament de Defensora, es va relançar la institució amb una actitud d'aprofitar i integrar tota la feina anterior i alhora transmetre un nou impuls en què la vessant proactiva ha marcat les actuacions.

L'activitat de la Defensora des del mes de juliol ha desbordat els recursos actuals de l'oficina atès que la necessitat de revisar tots els processos, la recuperació dels espais de treball dins i fora de l'administració, la visibilitat pública de la recuperació del lideratge en la imatge de la Defensora però sobretot l'actitud proactiva, anant a la recerca de la ciutadania, va provocar un efecte cridada.

Així, doncs, tot i que l'Oficina ha continuat oberta i activa ha quedat palès que l'activitat de la institució reflecteix un abans i un després en relació al nomenament de nova Defensora i la seva capacitat d'influència a l'activitat municipal.

## II Projecte i activitat pública de la Defensora

Des del nomenament de la Defensora, fins i tot abans perquè al mes de juliol es varen celebrar reunions informatives prèvies, l'activitat de la Defensoria ha estat molt intensa. En 5 mesos s'ha analitzat l'estat de la institució, s'ha revisat i reorientat el projecte de treball per prioritzar on s'ha considerat necessari, s'ha fet una tasca de difusió de gran abast i tot això compaginat l'atenció a la ciutadania que ha arribat el volum d'altre temps.

Per fer-se una idea de la intensitat de la tasca a continuació presenta una relació d'activitats puntuals públiques a les quals ha participat la Defensora . Cal recordar que el seu nomenament va ser a final del mes de juliol.

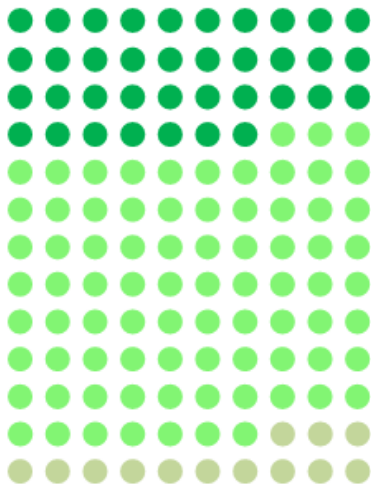
*Temps per escoltar a tothom*



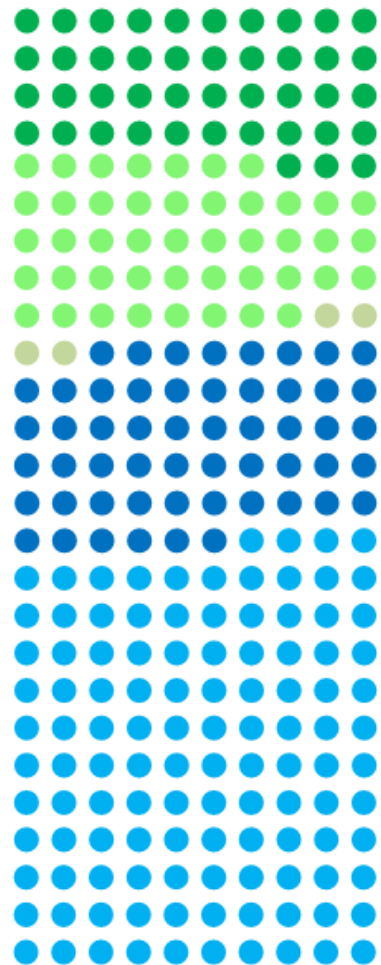
... al servei de la ciutadania

### 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



Més de 80 reunions de treball efectives: 7 d'elles amb partits polítics, 35 amb distints departaments municipals, 7 amb altres administracions, 7 amb diferents mitjans de comunicació i 28 amb associacions que treballen a la ciutat. Si a aquestes dades es sumen les entrevistes dels 29 expedients iniciats entre agost i novembre es pot tenir una idea fidel de la implicació i la capacitat de qui ha assolit la Defensoria.

Sobre el procés de coneixement i nova orientació de la institució, al llarg de les darreres comissions, s'ha anat transmetent als regidors, tant al govern com a l'oposició, les passes d'anàlisi de la situació, les propostes de treball i l'estat dels expedients que indiquen una recuperació significativa del volum de feina.

De fet, la primera comunicació de la Defensoria a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestions va exposar el **Full de ruta de l'Oficina**, fruit de l'anàlisi de la Defensora però en consonància amb la normativa i amb el consens de totes les persones que actualment formem l'Oficina. En aquest document es transmetia la Visió, la Missió, els Valors i els Objectius que fonamenten l'activitat de la institució, tal com s'indica al punt 4.IV de la primera part d'aquesta memòria.

Altres documents íntimament relacionats amb la projecció de la institució i la seva activitat pública han estat la proposta de recuperació de plantilla i la proposta de pressupost, amb l'objectiu principal de poder atendre el servei amb un mínim de garanties.

I si important és analitzar internament l'estat i les necessitats de la institució, tant o més **és l'obertura a l'entorn pròxim de la nostra ciutat i a la realitat d'altres institucions** de defensa dels drets de la ciutadania. Pel que fa a l'obertura a la ciutat és obvi per la relació de reunions indicada que aquesta tasca s'ha pres amb tota la serietat que calia i pel que fa a la recerca de sinèrgies amb altres sindicatures s'ha fet una gran passa amb la participació de la Defensoria al Congrés internacional d'Ombudsman organitzat pel Fòrum de síndics i defensors de Catalunya a la ciutat de Lleida.

Aquest Congrés Internacional es va celebrar els dies 23, 24 i 25 de novembre i es va centrar en la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, plantejant el seu ús com a eina indispensable per a les defensories i sindicatures. Val a dir que la Secretaria del Ple de l'ajuntament ens ha informat que la ciutat de Palma es va adherir als compromisos d'aquesta Carta per decisió del Ple municipal de dia 28 d'abril de 2008.



LOCAL  
OMBUDSMAN  
INTERNATIONAL  
CONGRESS

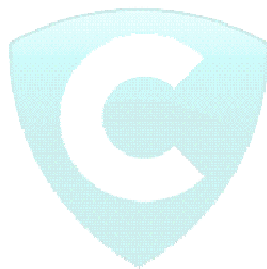
La transcendència d'aquesta adhesió va més enllà de la simple declaració de voluntats, ja que al llarg del document es plantegen els fonaments d'una ciutat moderna entesa com l'espai de totes les trobades, terreny de contradiccions i perills. A la Carta s'exposen els drets de la ciutadania i, alhora, l'oportunitat de participació real de ciutadans i ciutadanes.

**En definitiva, es tracta del compromís polític per una bona administració, un compromís que la ciutadania ha de tenir ben present a l'hora d'exigir els seus drets, i també quan arribi el moment de participar en la construcció de la nostra ciutat.**



És per això que s'ha considerat important incloure el contingut complet de la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat a la documentació annexa.

El Congrés de Girona va concloure amb la publicació d'una Declaració en la qual es va recollir el consens de les institucions assistents i es va plasmar la voluntat de fer de les Defensories un referent en la Defensa dels Drets Humans a la Ciutat.



### III Política de qualitat, pèrdua i recuperació de la ISO

La Política de qualitat de la Defensora sempre va representar un compromís ferm de la institució amb la ciutadania, ja que més enllà de la normativa d'aplicació es tenien molt presents les següents premisses: l'orientació a la ciutadania, l'orientació al procés i l'obligació de vetlar per la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

A l'any 2014, fruit de les fortes retallades al pressupost de la institució va ser impossible la liquidació de les despeses que representava la renovació del segell de qualitat i malgrat la bona disposició de l'empresa que ens feia l'acompanyament i auditories, es va perdre la condició d'entitat acreditada pels paràmetres de la ISO 9001:2008.

No obstant, la Política de qualitat no és un paper a la paret sinó un repte en la millora contínua de l'activitat, una forma de treballar. És per això que quan la manca de titular no va permetre donar continuïtat als requisits de la norma ISO, la preocupació de l'Oficina va ser transmetre a la ciutadania que el treball mantenia els mateixos criteris i la serietat de sempre.

La institució es defineix com a servei fiable i implicat en la defensa de la ciutadania. De fet totes les dades que arriben a l'Oficina constaten que la percepció de la ciutadania quant a la Defensora és la d'una institució independent i responsable en la qual es pot confiar per a la mediació i l'arbitratge de les reclamacions.

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

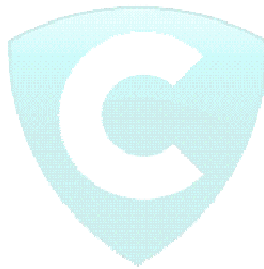
- Oferir una **atenció personalitzada** als ciutadans, en la defensa dels seus drets, quan es relacionen amb els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma, mitjançant uns treballadors preparats, que observaran el Codi de conducta establert a l'Oficina de la Defensora.
- **Atendre tots els ciutadans** garantint l'aplicació de la normativa corresponent i del sentit de justícia d'acord amb les circumstàncies de cadascuna de les reclamacions.
- **Crear una cultura de gestió** fonamentada en la qualitat del servei que estableix la norma ISO 9001:2008, i que sigui **entesa i percebuda per tot el personal** i assegurar-ne el coneixement, la comprensió, el compliment i el manteniment.
- **Millorar i innovar les aplicacions tecnològiques** per facilitar-hi l'accés i l'agilitat en la recepció, el tractament i la resolució de les reclamacions i suggeriments de la ciutadania.
- **Involucrar el personal de la mateixa Oficina**, amb les seves aportacions, per a la consecució de la millora contínua.
- **Vetlar pel respecte al medi ambient** complint la legalidad vigent i afavorint un desenvolupament sostenible.
- **Complir amb els requisits de l'usuari**, així com amb els legals, reglamentaris i normatius que siguin d'aplicació.
- **Garantir la protecció de les dades personals** de la ciutadania que reclama, suggereix o sol·licita orientació a la Defensora de la Ciutadania, d'acord amb l'LOPD i altra normativa reglamentària d'aplicació.

- **Potenciar l'ús del llenguatge no sexista** a tots els documents que es produeixen a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, així com la igualtat efectiva d'oportunitats pel que fa al gènere.
- **Detectar i orientar vulneració de drets** relacionada amb actituds xenòfobes i delictes odi
- **Afavorir la participació de la ciutadania** en la vida política del municipi.

En la mateixa línia de continuïtat, els criteris de la política de qualitat s'han desenvolupat d'acord amb el sistema consolidat a l'anterior etapa de la institució però adaptant els processos a la nova realitat amb l'objectiu que la ciutadania sigui atesa com si el segell de qualitat ISO continuàs vigent.

D'altra banda, com ja s'explicava a les memòries dels anys anteriors, el sistema per a la protecció de dades de caràcter personal s'ha anat revisant per part del personal de l'Oficina de la Defensora en l'estricta compliment de la normativa, actualitzant la documentació mitjançant auditoria interna.

Des de l'actual direcció de l'Oficina ja s'ha expressat a la Comissió de Drets de la Ciutadania la voluntat de recuperar el segell de qualitat equiparable a la ISO 9001:2008.





## IV Participació social de la institució

Des del primer dia, l'actitud de la nova Defensoria va ser la recuperació de la participació social, ja que 4 anys sense titular significaven quasi partir de zero en aquest aspecte a diferència de l'àmbit administratiu.

Lluny de considerar aquest fet un problema es va prendre la feina com una oportunitat de recuperar la participació social i assolir noves iniciatives que ampliassin els espais que fins a les hores s'havien explorat. L'experiència d'aquests 5 primers mesos no podria haver estat més positiva perquè, tot i la gran inversió d'energies, la resposta de totes les persones i les entitats implicades a les que es va adreçar la institució va ser d'acollida i integradora.

Sent conscients que a una societat com l'actual, mediatitzada i sobreestimulada, no existeix el que no es veu i, per això, és necessària la difusió de les entitats que vulguin tenir ressò social. No obstant la presentació social d'una entitat com la Defensora, amb unes competències i funcions tan específiques, s'havia de fer des d'un esperit de servei i en un entorn de proximitat, acord amb l'actitud constructiva i de benestar que presideix totes les actuacions de l'Oficina.

Ara bé, aquesta iniciativa és sols el principi d'un projecte que al llarg del 2017 ens ha de conduir a que ciutadania i administració prenguin consciència de la Defensora com una institució al seu abast, seriosa i digna de la seva confiança.

En aquesta tasca de difusió resulta imprescindible la col·laboració de totes les persones/entitats relacionades amb la Institució de la Defensora com ara els representants polítics però molt especialment dels treballadors dels serveis municipals, la ciutadania i les entitats associatives que hagin confiat en la intervenció de l'Oficina. S'identifica, doncs, un triangle de sinèrgies (administració, ciutadania i defensora) que hem d'entendre per avançar en la feina de l'Oficina.

Capítol a part són els mitjans de comunicació, amb els quals s'han incrementat les relacions, sabedors que representen una finestra necessària cap a la ciutadania. Cal recordar que en virtut del caràcter autònom i independent d'aquesta institució de la Defensora el contacte amb els mitjans ha estat directe, sense interlocutors intermitjos com podria haver estat el Gabinet de Premsa, qui ens ha donat totes les facilitats per fer la feina de l'Oficina.

En quant a les relacions exteriors a la nostra comunitat, com ara altres defensories i sindicatures d'arreu de l'estat es pot manifestar la satisfacció per la recuperació del contacte amb el Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, que reuneix entitats de tot l'estat espanyol, i amb qui ja s'havia participat de forma activa al I Fòrum Internacional celebrat a Girona, com s'explica al punt II de la segona part de la memòria.

Per concloure, pel que fa a les actuacions didàctiques, adreçades als infants, joves i/o col·lectius interessats en conèixer la figura de la Defensora, cal comentar que ja s'han fet exposicions i serà al 2017, amb el projecte de la institució més consolidat i amb capacitat per redistribuir les energies segons les prioritats que sorgeixin, quan se reprendrà aquesta tasca.



## SEGONA PART

### ACTIVITATS 2016

#### 2. L'atenció a la ciutadania



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora  
Carril bici del Passeig Marítim

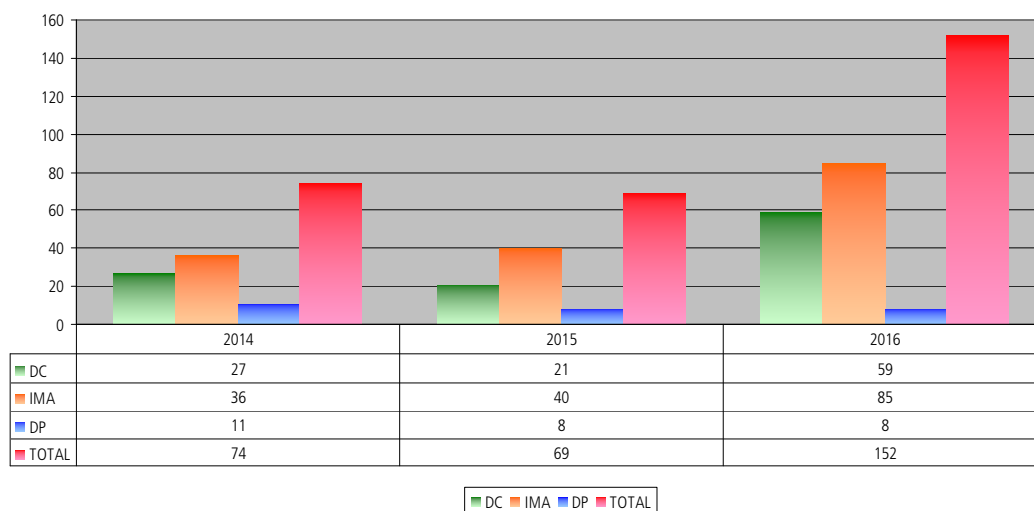
## I Reclamacions i suggeriments. Exp. DC

A diferència dels primers anys d'existència de l'Oficina, actualment es disposa de dades de referència que ens permeten una anàlisi acurada de l'estat de la institució. Ara bé, no es pot oblidar que els darrers anys han estat marcats per la seu vacant i que això ha determinat de forma significativa les activitats que són exclusives i personalíssimes de qui és al front de la institució.

Totes les dades d'expedients i activitats ens assenyalen 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, quan encara no s'havia materialitzat el nomenament.

Llavors, quan es tracten les xifres s'observa 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 s'afegeixen els 85 expedients IMA (Informació-Mediació-Assessorament) i els 8 de la Defensora del Pueblo (Exp. DP), s'obté 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 passada la segona meitat de l'any.

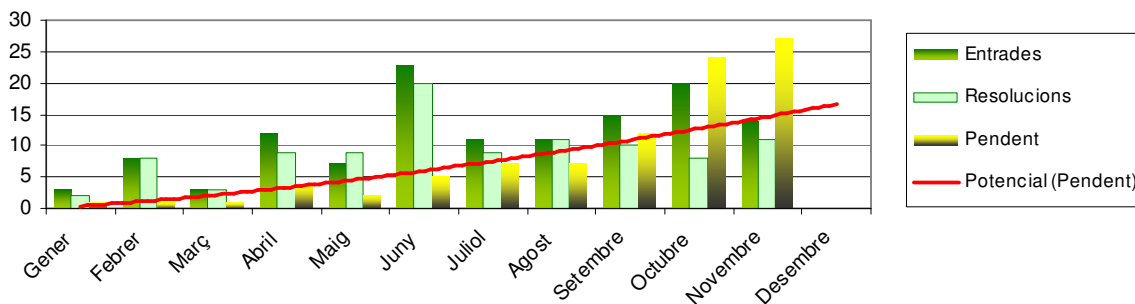
Evolució de l'activitat - 2014-2016

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 la ciutadania va "redescobrir" la seva existència i utilitat.

Ara bé, no va ser fins el juny de 2016 amb l'informe sobre les persones sense sostre i l'anunci d'un nomenament imminent de nova Defensora, que es materialitzaria el 28 de juliol amb al Ple municipal, quan es va produir el vertader augment en el nombre d'assistències. Com es veu al gràfic següent, la tendència del 2016 ha conduït a l'oficina a una recuperació dels números.

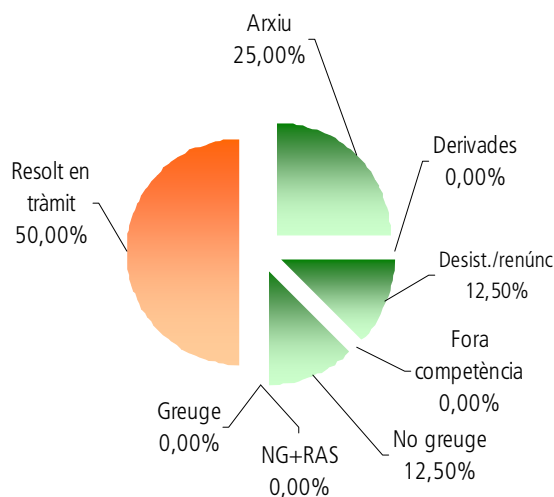
Tendència de l'oficina 2016



El gràfic anterior presenta, doncs, una tendència de creixement en l'admissió a tràmit dels expedients a l'alça que 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 es produeix probablement per la dràstica reducció de recursos humans que ha viscut la institució als anys sense Defensora.

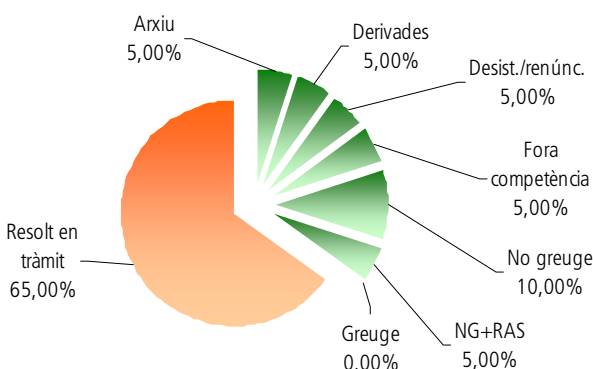
Pel que fa a les resolucions, de tots els expedients oberts l'any 2015, un 50% han resultat favorables a la ciutadania, la qual cosa ens indica que, aproximadament, 5 de cada 10 persones tenen motius per sol·licitar la intervenció de la Defensora. Cal aclarir que, a l'efecte estadístic, la institució 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 Suggeriment).

Tipus de resolució 2015



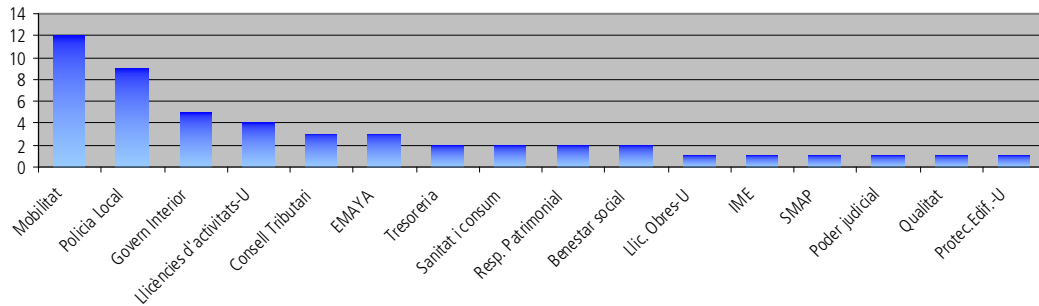
És important assenyalar que la majoria dels expedients que han resultat favorables als ciutadans s'han considerat com a *Resolt en tràmit*. Aquest tipus de resolució, a més d'afavorir la ciutadania per l'agilitat en la tramitació, demostra la bona disposició dels serveis municipals, ja que quan han identificat alguna irregularitat a les seves actuacions, hi han posat remei des del mateix servei i han comunicat la reorientació de cada cas.

Tipus de resolució 2016



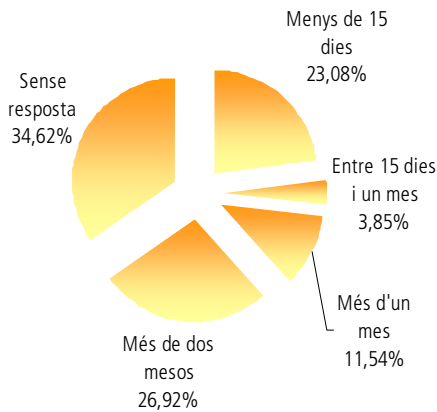
Pel que fa als expedients oberts al 2016 la dada s'ha incrementat fins arribar al 70% entre Resolts en tràmit i RAS, superant les xifres del 2015. Quant a la tipologia, cal recordar que el fet que una àrea estigui assenyalada a l'expedient de la Defensora com a implicat, no vol dir que sigui necessàriament el responsable únic o directe de la reclamació. Aquest és el cas de la Policia Local, que es veu "implicada" (renous, caigudes al carrer ...) com a testimoni a les reclamacions per la seva aportació informativa a la resolució dels expedients.

Àrees implicades 2016

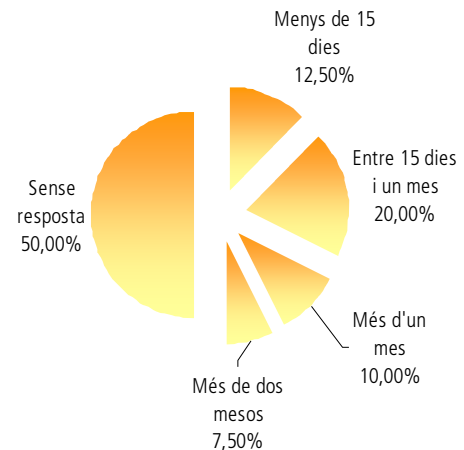


Pel que fa a la tramitació dels expedients, es pot observar als gràfics que el 2016 ha disminuït el temps de demora dels departaments municipals en el lliurament dels informes; s'ha passat del 23,08% de l'any 2015 al 12,50% de l'any 2016. No obstant el nombre d'informes sense resposta és superior, probablement per l'augment de volum de feina.

Temps de demora - INFORMES 2015

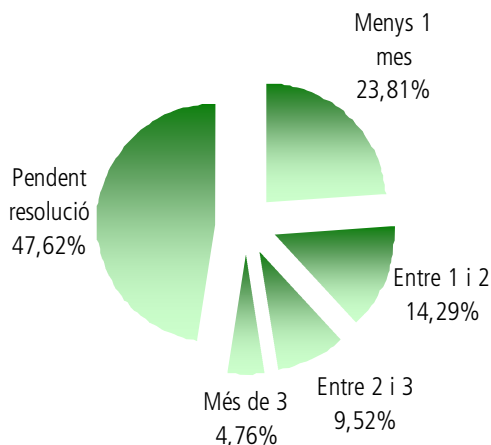


Temps de demora - INFORMES 2016

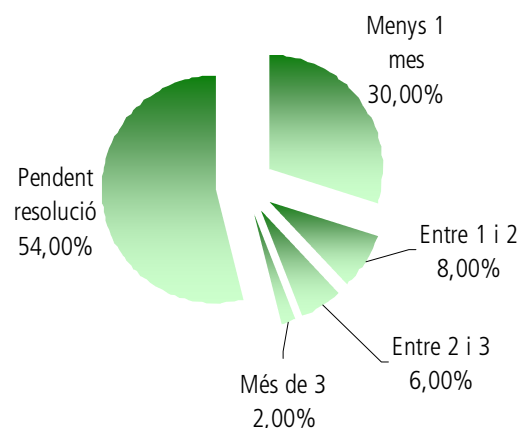


A conseqüència d'això, i de les revisions del sistema, també s'ha reduït el temps de resolució dels expedients d'una forma molt significativa. S'ha passat d'un 23,81% en menys d'un mes el 2015 a un 30% l'any 2016, i sols un 2 % es demora més de 3 mesos. És important assenyalar que aquesta demora està associada a expedients especialment complexos que requereixen informes de diversos departaments i estudis acurats previs a la resolució. No obstant aquest control de terminis, la institució no s'obsessiona amb la rapidesa ja que hi ha expedients que requereixen d'un temps que permeti una resolució adequada, no s'ha de confondre rapidesa amb agilitat.

Resolució Exp.DC 2015



Resolució Exp.DC 2016

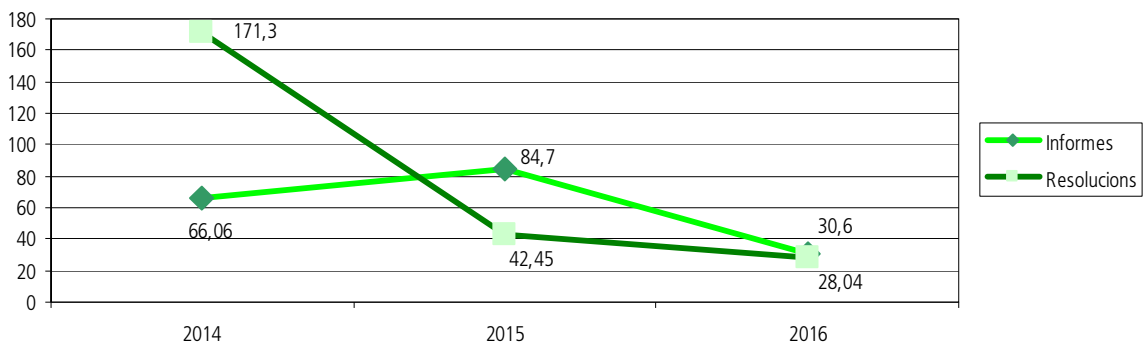




També pel que fa a la demora d'informes i a la resolució d'expedients es pot observar el següent gràfic, que indica la mitjana aritmètica en dies de cadascun d'aquests conceptes. L'evolució mes a mes confirma que el 2016 s'ha produït una millora pel que fa a les dades anteriors s'ha recuperat el volum de feina i s'ha millorat assenyalant una mitjana de poc més d'un mes en el termini de resolució.

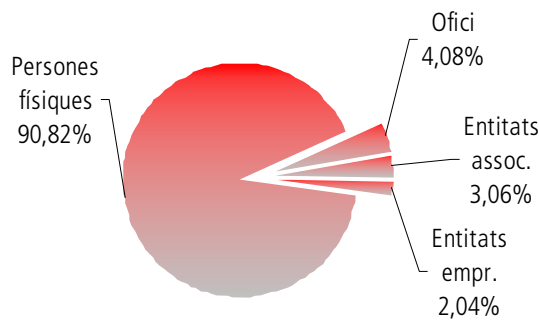
Una observació més profunda de les dades permet interpretar que la diferència entre el temps de resolució i la demora dels informes és el temps que l'Oficina de la Defensora inverteix en la tramitació, l'estudi i la redacció de les resolucions. Entre aquestes dues dades existeix una correlació raonable.

Demora Informes i Resolucions - en dies



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

Origen de les reclamacions 2014-2016



Acabada l'anàlisi dels gràfics, cal destacar la importància de l'efecte multiplicador de les actuacions de la Defensora, ja que el lector d'aquesta memòria, d'acord amb les dades, podria pensar que les decisions de la Defensora sols afecten les persones que han presentat reclamacions i no és així.

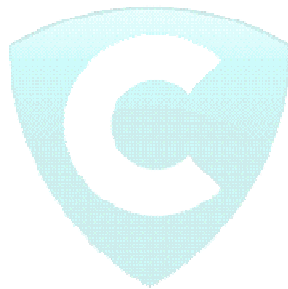
A més de les conseqüències directes sobre cadascun dels expedients, des d'aquesta institució sempre es valora de quina forma, cada reclamació, afecta tant la persona interessada com la resta de la ciutadania. Per això, les resolucions es plantegen d'acord amb dues òptiques, una d'específica enfocada al cas concret i una altra de més genèrica que podria beneficiar el conjunt de la població i a la millora del funcionament de la pròpia administració.



Així, es podria concloure que les actuacions de la Defensora no sols han tingut conseqüències sobre els centenars de persones que han comparegut a les oficines, sinó també sobre tota la ciutadania, que s'ha vist beneficiada amb la intervenció d'aquesta institució. Aquest fet queda palès quan els expedients conclouen amb la redacció d'una recomanació, un advertiment o un suggeriment.

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 53/2016 Renous 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 condicionats) 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 conjunt de la ciutadania.



## II Informació, mediació i assessorament. Exp. IMA

La creació dels expedients IMA, Informació-Mediació-Assessorament, es va posar en pràctica a principis de l'any 2009, amb la intenció fer visible una tasca que ja es feia però que quedava oculta malgrat la inversió de recursos i energies de l'Oficina.

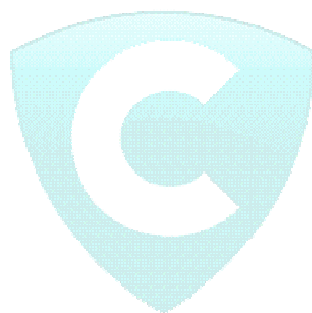
Aquests expedients responen a la necessitat de donar atenció adequada a les consultes relacionades amb queixes en primera instància i també a qüestions sobre les quals el Defensora no té competència, d'acord amb el Reglament Orgànic de Drets de la Ciutadania (RODC, en endavant), i que per tant no és possible l'obertura d'un expedient convencional per part de la Defensora. No obstant, atès l'esperit de servei i de suport a la ciutadania, l'Oficina de la Defensora no es podia limitar a informar de la manca de competència i a tots els casos que s'han presentat s'han reorientat els ciutadans d'acord amb el contingut de les seves reclamacions.

El seu enregistrament documental es va iniciar a l'abril del 2009, quan l'aplicació informàtica es va adaptar per deixar constància de la feina, i la Defensora de la Ciutadania ha considerat donar continuïtat a la seva existència després d'una primera anàlisi sobre la seva utilitat. A l'annex A.3 es presenta la relació completa d'expedients IMA 2016.

Tots els expedients IMA suposen una tramitació que conclou amb la reorientació adequada a la ciutadania. Normalment es resolen en un termini breu o molt breu i així s'agilitza molt la resposta a la ciutadania, que té una solució ràpida i adequada.

En ocasions, ateses les circumstàncies de cada cas, els expedients IMA s'han transformats en expedients DC o DP. En són un exemple els supòsits considerats com a primera instància que, amb el transcurs del temps, si es demora la resposta o s'exhaureix la via administrativa, han estat susceptibles de l'atenció de la Defensora.

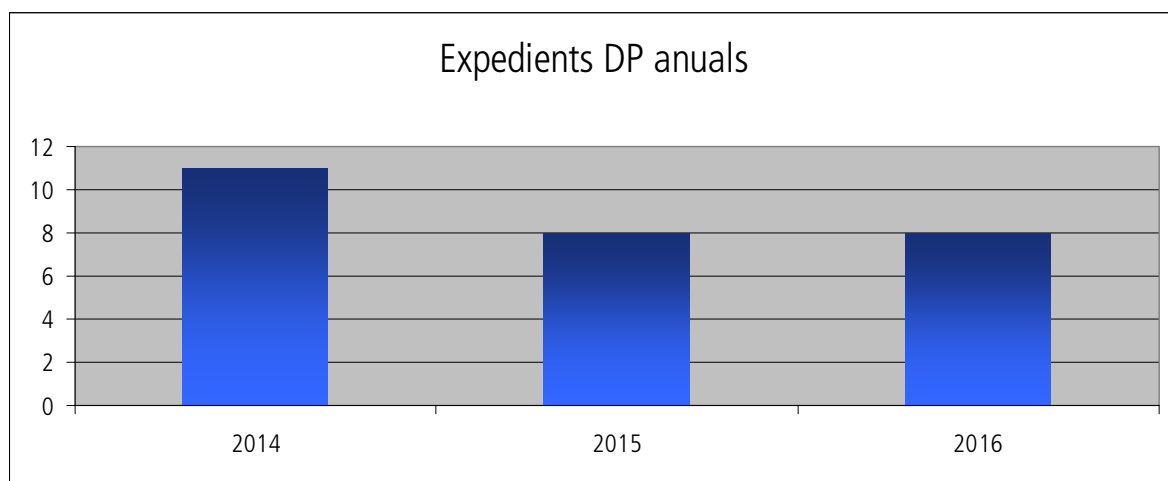
En conclusió, aquesta fórmula d'expedient ha agilitzat la tasca de l'Oficina i ha millorat l'atenció a la ciutadania, que obté de la institució una orientació efectiva. No obstant en molt cassos s'ha constatat de forma objectiva i fefaent la necessitat de nomenar un SÍNDIC DE GREUGES autonòmic que pugui atendre les qüestions que per qüestió de competència territorial s'escapen de la Defensora de la Ciutadania de Palma.



### III Expedients de la Defensora del Poble - DP

Després de la mort del Sr. Lladó i amb la intenció de donar vinculació a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania amb expedients homònims de la Defensora del Poble, es varen rebre instruccions de la Secretaria del Ple en què s'indicava que de forma immediata es participaria en la tramitació de les peticions d'informe d'aquella institució estatal des de l'Oficina de la Defensora.

Així doncs, des de l'any 2012 fins a l'actualitat tots els requeriments de la Defensora del Poble Espanyol han passat per la institució de la Defensora de la Ciutadania, des d'on s'han adreçat a les àrees competents.



Aquesta tasca no ha superat els 12 expedients anuals i els departaments municipals implicats han lliurat els informes dins el termini establert per regla general. Val a dir que des de la institució de la Defensora del Poble, transcorreguts els terminis que preveu la Llei de Procediment Administratiu per a la resposta dels informes reenvien requeriments que reiteren les seves peticions.

Fins avui sols dos expedients s'han demorat més enllà del tercer requeriment i continuen pendents de resposta a la institució estatal. Un és el DP 006/2014, iniciat el 07/07/2014 i relacionat amb la complexa situació del c/Fàbrica, motivat pels renous i molèsties que generen els negocis de restauració als veïnats. La demora està motivada perquè des de les distintes àrees municipals implicades es varen redactar diferents informes que en algunes qüestions contenien contradiccions i la Defensora del Poble va exigir la redacció d'un informe global que s'havia de coordinar des de Batlia però que encara no ha vist la llum.

El Segon expedient és el DP 003/2016, iniciat el 17/02/2016 i relacionat amb la problemàtica de la barriada del Camp Redó. La demora està motivada per la complexitat de les actuacions que han de coordinar totes les àrees amb competència. El pla d'actuació, encara en un estat embrionari, és una assignatura pendent històrica per part dels responsables municipals que sempre s'han limitat a projectar o a petites actuacions que no resolen els problemes de fons d'una barriada molt degradada.

A títol informatiu, cal distingir aquest expedient de la "Defensora del Pueblo" de l'expedient iniciat d'ofici per part de la institució de la Defensora de la Ciutadania en el 2010 i que al tancament d'aquesta memòria segueix obert a la recerca d'una solució eficaç i sostenible.

## IV Relació amb la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments

A la primera part d'aquesta memòria s'ha indicat que la Comissió de Drets de la Ciutadania (CERIS; d'ara endavant) s'ha reunit mensualment el 2016, a excepció del mes d'agost, en què totes les comissions plenàries suspenen la seva activitat.

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

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

1. Activitats destacables de l'Agenda de la Defensora.
2. Relació dels expedients a tràmit: DC, IMA i DP.
3. Gràfics informatius, que indiquen el nombre d'expedients admesos i resolts, el temps de resolució, la demora dels informes dels departaments, la distribució dels canals d'entrada d'expedients, la tipologia de les reclamacions i qualsevol dada que la Defensora consideri oportuna.
4. Altres informacions puntuals a criteri de la Defensora o a petició de la Comissió.

Des de la institució de la Defensora s'ha posat en coneixement de la Comissió la informació assenyalada a l'RODC (Reglament Orgànic de Drets de la Ciutadania) i d'acord amb l'esperit de millora de l'administració, la Defensora ha transmès l'ideal de fer de la Comissió en un vertader espai de debat en benefici de la ciutadania i no en un espai més de discussió entre partits.

Per la seva part la Comissió i, en representació seva, el president ha rebut les informacions i les propostes RAS de la Defensora, d'acord amb el que indica l'RODC. Posteriorment aquestes dades s'han comunicat a les àrees implicades.

De totes les comunicacions i relacions mantingudes entre la Defensora i la CERIS, n'ha estès acta la Secretaria del Ple, i es disposa de còpia de tota la documentació acreditada.

En conclusió, es pot considerar que les comunicacions amb la Comissió han estat fluïdes i, les relacions, satisfactòries.

## V Recomanacions, Advertiments i Suggestiments.

D'acord amb el que ja s'ha exposat a la primera part d'aquesta memòria, les RAS (Recomanació, Advertiment, Suggestiment) 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. Es calcula, 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

Els expedients de l'Oficina de la Defensora impliquen en la majoria de casos a distintes àrees municipals i en la seva tramitació s'ha posat de manifest no sols la manca de comunicació sinó la necessitat de coordinació entre àrees per a la gestió coherent dels mateixos. Hem pogut comprovar que la manca de coordinació agreuja la situació d'indefensió de la ciutadania ja que es dilata la desposta reflectint la ineficàcia en la resolució.

### LA COMUNICACIÓ

L'ajuntament compta amb una intranet amb una integració d'informació de la web municipal i de les seves àrees. No obstant la informació és deficient i desactualitzada. S'ha detectat que la informació està millor actualitzada i ampliada en altre mitjans com les xarxes socials (facebook o twitter) també de titularitat pública o a les pàgines dels partits polítics. No obstant s'ha millorat en aspectes com és el canal de youtube de l'ajuntament que incorpora els enregistraments de les distintes rodes de premsa i comunicació de tots partits amb representació al Ple.

### VISIBILITAT DELS ACORDS I LES ACTUACIONS COM RESULTAT DE LES DECISIONS EN ELS PLENS

És important que el ciutadà no sols tingui accés a la informació sinó que 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 de resolució complexa. És important que els acords, i les execucions siguin tan visibles com altres decisions més mediàtiques.

### IMATGE NO ACTUALITZADA

La web de l'ajuntament com institució 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 d'expedients guarden relació amb les activitats i serveis regulars del consistori i les seves empreses. En ocasions s'ha detectat la manca de planificació a mig i curt termini per donar viabilitat als projectes municipals com és el cas de la intervenció a la barriada del Camp Redó en el conjunt d'habitatges socials del Generalísimo Franco, previsió de subministraments i serveis en l'hivern. Això es fa tenir en compte diverses variants o flexibilitat en quan a la prioritització davant determinats imprevistos. A millor planificació millor encert en els pressupostos. Cal destacar la planificació en el model de ciutat respecte de 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 (que afecten a la salut) 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 el Mapa estratègic de Renou de la ciutat elaborat a l'any 2008 i el Pla d'Acció contra el renou 2015:

[http://sicaweb.cedex.es/docs/mapas/fase1/aglomeracion/Palma\\_Mallorca/Aglomeracion\\_PalmaMallorca\\_SICA\\_total\\_Lden.pdf](http://sicaweb.cedex.es/docs/mapas/fase1/aglomeracion/Palma_Mallorca/Aglomeracion_PalmaMallorca_SICA_total_Lden.pdf)

[http://pmi.palmademallorca.es/mapaestrategicrenous2015/memoria\\_planols/Plan\\_accion\\_Palma\\_2015\\_v6.pdf](http://pmi.palmademallorca.es/mapaestrategicrenous2015/memoria_planols/Plan_accion_Palma_2015_v6.pdf)

#### PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LES 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 en què hagi divergències o dificultat d'aproximació a un sol espai de debat, l'administració doni garanties per a què la participació no sigui exclouent i en tot moment ofereixi les eines de participació accessibles als col·lectius i ciutadans que facin una passa endavant en aquest sentit. És digne de satisfacció l'ampliació del termini d'intervencions dels representants de la ciutadania en els Plens, encara així suggerim que s'estudii la forma de respondre a les seves exposicions.

#### 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 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 la dilatació d'alguns dels seus expedients a l'espera de l'informe de l'enginyer.

#### 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 exemple d'aquesta situació: la normativa que regula el funcionament dels carruatges/galeres, 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. De fet, una de les darreres propostes de l'anterior Defensor a la Comissió de Reclamacions va ser aquesta.

Cal recordar 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 de les seves funcions.



## SEGONA PART

### ACTIVITATS 2016

#### 3. Organització de l'Oficina de la Defensora



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora  
Es Jonquet

## 3

## Organització de l'Oficina de la Defensora

## I Recursos humans i materials

Als seus inicis, a l'any 2008, la institució de la Defensora comptava amb un auxiliar, un administratiu, un Tècnic de l'Administració General (TAG) i el propi Defensor, sense exclusivitat laboral. Amb el temps i atès el volum de feina, l'Oficina va passar a tenir 2 auxiliars, 1 administratiu, 1 TAG i el Defensor. Poc duraria aquesta dotació ja que els primers anys de crisi, ni un any després de la consolidació de la plantilla, una de les persones adscrites es va haver de redestinar, amb el vist i plau del Defensor, a les dependències de Serveis Socials.

Després de la mort del Sr. Lladó, l'Oficina va anar minvant la dotació i les persones adscrites, atesa la necessitat d'altres serveis es varen anar redistribuint a altres departaments fins arribar, a l'any 2013, a la presència testimonial d'un únic administratiu en una institució que no tenia Defensor/a.

Actualment, l'Oficina de la Defensora ha recuperat i millorat la seva plantilla. Avui l'oficina disposa d'una auxiliar administrativa, un administratiu i està prevista pel 2017 la creació de la figura d'un Adjunt, a més de la pròpia Defensora. La recuperació i/o augment de la plantilla i la temporalització d'aquest procés estarà subjecte al volum de feina que avui per avui ens indica una necessitat imminent de personal per atendre la demanda ciutadana, els expedients en són un dels indicadors més evidents. I la creació de l'Adjunt avalada per l'experiència viscuda davant la necessitat d'un segon amb competència suficient per a ostentar la representació de la institució de la Defensora en cas d'absència o necessitat.

Així doncs, malgrat la renovació quasi completa del personal, la institució ha mantingut el nivell de feina i el compromís amb la ciutadania. Tres factors han estat clau als esdeveniments de 2016: el suport del sistema de qualitat, la implicació de totes les persones vinculades amb la institució de la Defensora i inventari de la nova direcció per a projectar l'optimització de la plantilla en el termini de dos anys com a màxim.

És evident que tenir el sistema de funcionament basat en processos ha facilitat molt la tasca d'integració dels treballadors i les treballadores que s'hi han anat incorporant i ha normalitzat les actuacions de l'Oficina, ja que així s'han evitat actuacions individualistes i no s'ha partit de zero cada vegada que s'han produït canvis.

El segon factor clau de la situació actual ha estat el bon nivell d'implicació de les persones que han format part de l'equip de la Defensora. Resulta obvi que el factor humà és determinant a totes les entitats, però a l'Administració pública i, encara més, a les dependències amb tracte directe amb la ciutadania és determinant tenir un personal preparat i implicat.

I el tercer factor, relacionat amb la nova direcció, ha servit per projectar un nou esperit de treball, basat en la convicció de que la Defensora ocupa un espai necessari en qualsevol administració moderna i el compromís d'assolir la responsabilitat que això suposa com un repte en el que invertir energies per a la millora de l'administració i el benefici de la ciutadania.

Per concloure, cal comentar que el Servei Municipal de Prevenció de Riscs, a conseqüència del canvi d'oficines, va revisar el document d'avaluació de riscos i planificació d'actuació preventiva. La nova redacció del document es va comunicar a tots els treballadors i les treballadores afectats, i des de la institució es varen atendre totes les indicacions per corregir els riscos detectats.

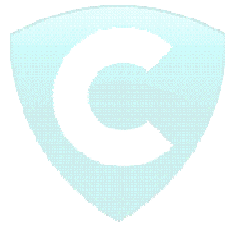
## II Formació del personal

L'adequada preparació del personal és una preocupació important per a la institució i, per aquest motiu, s'ha fet una aposta seriosa per la formació contínua de les persones adscrites a l'Oficina i amb un compromís objectiu d'aprofitament a la tasca diària.

L'oferta formativa inicial per al personal de l'Oficina va estar formada pels programes de formació de: l'Escola Municipal de Formació de l'Ajuntament (EMF, d'ara endavant), l'Escola Balear d'Administració Pública (EBAP, d'ara endavant), el Foro de Formación, la Federació de Serveis i Administracions Públiques (FSAP) i la UNED, totes elles entitats prestigi i capacitat garantida. Pel que fa a jornades i trobades, s'ha participat sota invitació de les entitats organitzadores.

Ara bé, qualsevol formació d'interès es pot plantejar i si les circumstàncies i la seva aplicació és útil per a la feina podria ser motiu de formació.

Cada treballador/a, doncs, va triant els cursos que considera més adequat als seus interessos, a excepció d'una formació inicial sobre les eines pròpies de l'Oficina i sobre el Sistema de gestió de la qualitat que és d'assistència obligatòria, atesa la necessitat de la institució.





## SEGONA PART

### ACTIVITATS 2016

#### 4. Grau de satisfacció de la ciutadania

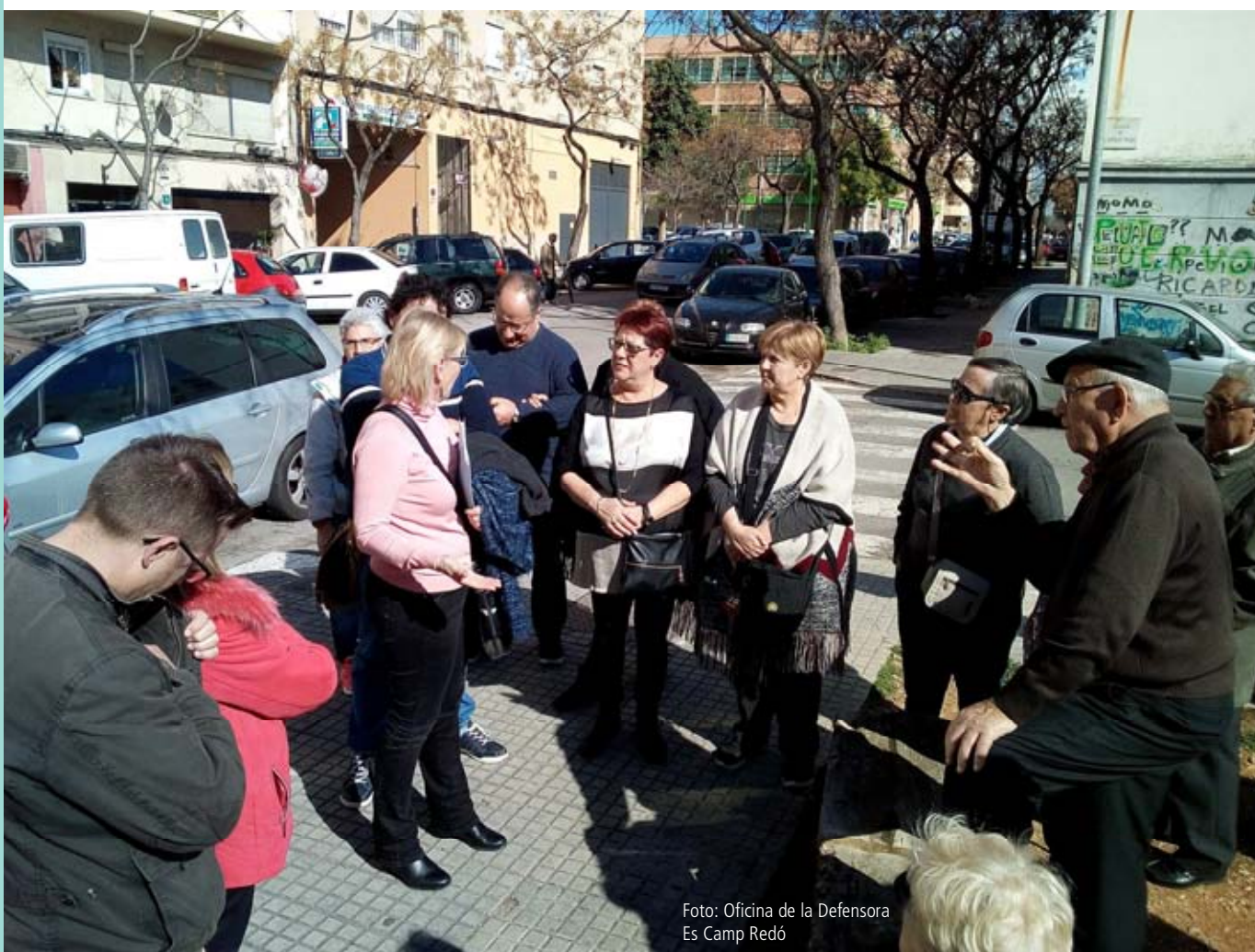


Foto: Oficina de la Defensora  
Es Camp Redó



## 4 Grau de satisfacció de la ciutadania

---

### I Anàlisi de les enquestes

El nombre d'enquestes rebudes no expressen informació significativa, hem de pensar que 5 mesos de treball no han permès un volum de respostes que permetin extrapolar alguna conclusió, ara bé, s'està treballant per a que a la propera memòria es disposi de dades que aportin valor.

### II Revisió del sistema de consulta

Amb la finalitat de millorar el sistema de consulta del grau de satisfacció es va considerar la modificació del qüestionari de satisfacció de la tasca de la Defensora, per a la qual cosa es varen replantejar les preguntes i se'n va revisar la redacció per fer-les més entenedores.

A l'anterior qüestionari es demanava opinió sobre:

- la valoració de la informació rebuda a l'Oficina
- el termini de resolució
- la satisfacció de la intervenció
- l'eficàcia de la intervenció
- la valoració global
- l'opció de recomanar el Defensor

A cadascuna d'aquestes preguntes s'oferien quatre opcions de resposta tancada que determinaven el grau de satisfacció de més a menys. El qüestionari es completava amb una pregunta oberta que demanava si havia existit algun problema al llarg de la tramitació.

Al nou qüestionari, a més de les mateixes preguntes revisades, es varen afegir dues preguntes més. La primera, relacionada amb la font a partir de la qual la ciutadania havia sabut que existia el Defensor, amb l'objecte d'estudiar noves vies per a la difusió de la institució i, la segona, sobre la claredat del llenguatge utilitzat a la documentació de la Defensora; amb aquesta pregunta es pretenia confirmar que la redacció dels documents elaborats a l'Oficina resultava entenedora per a la ciutadania, mantenint alhora la formalitat adequada.

Pel que fa a les preguntes mantingudes de l'anterior qüestionari, sols es varen ampliar les possibilitats de resposta, afegint-hi una opció de grau intermedi que havia de permetre a la ciutadania valorar entre cinc opcions en lloc de quatre (molt positiu-positiu-INTERMEDI-negatiu-molt negatiu).

Conclou aquest apartat transmetent la convicció que el grau de satisfacció i l'opinió de la ciutadania respecte del funcionament i atenció rebuda per la ciutadania és una de les dades fonamentals a l'hora de valorar la qualitat de l'Oficina de la Defensora. És un fet que sense una bona avaluació no és possible la millora contínua.

