

Memòria de la Defensora de la Ciutadania 2017

Foto: M.Tomás. Oficina de la Defensora
Façana de Cort



PRESENTACIÓ**PRIMERA PART**

Activitats 2017

	pàgina
1. L'activitat de la Defensora	
I Resum de l'activitat de l'any	5
II Projecció i activitat pública de la Defensora	8
III Política de qualitat	11
IV Participació social de la institució	13
2. L'atenció a la ciutadania	
I Reclamacions i suggeriments. Expedients DC	16
II Informació, mediació i assessorament. Expedients IMA	23
III La relació amb el Defensor del Poble. Expedients DP	24
IV Relació amb la Comissió Especial de Recomanacions i Suggeriments (CERIS)	25
V Recomanacions, advertiments i suggeriments	26
3. L'organització de l'Oficina de la Defensora	
I Recursos humans i materials	30
II Formació del personal i clima laboral	31
4. Grau de satisfacció de la ciutadania	
I Anàlisi d'enquestes	33
II La percepció de la Defensora i l'equip de treball	33

SEGONA PART

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

1. Drets de la Ciutadania	36
2. Com es garanteixen aquests drets	
I La Comissió dels Drets de la Ciutadania	40
II La institució de la Defensora de la Ciutadania	43
3. Funcionament de l'Oficina de la Defensora	
I Principis generals	47
II Recomanacions, advertiments i suggeriments (RAS)	51
III Mapa de processos	52
IV Full de ruta de la Defensora i Codi de conducta de l'oficina	54


ANNEXOS


A. Relació dels expedients DC, IMA i DP	57
B. Redacció de les recomanacions i els informes	71
C. Normativa d'aplicació directa	77
D. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat	80
E. Presentació del projecte "Coneix la figura de la Defensora"	90
F. I Trobada de Síndics Locals de les Balears	100
G. Full de reclamació	110

 **Oficina de la Defensora de la Ciutadania**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma



Ajuntament  **de Palma**



Benvolguda veïnada i benvolgut veïnat,

Em satisfà presentar una nova memòria de les actuacions de l'Oficina de Drets de la Ciutadania. Si l'any 2016, per a la nostra institució, va ser un any de ressorgiment després de 4 anys sense figura de Defensor, l'any 2017 ha estat de consolidació i expansió.

Consolidació quant a la dotació de l'Oficina amb una administrativa i el nomenament de l'adjunt, i d'expansió quant al treball i l'abast en relació amb temes com el tràfic, impulsant a la creació d'una Xarxa de Defensors/res contra el Tràfic i a la I Trobada de Síndics de les Illes Balears. Com a influència del treball sobre les víctimes del tràfic, destaca la reunió amb el Defensor del Poble, en què s'aconseguí que aquest tema tornàs a ocupar l'agenda pública amb més contundència i rellevància. Igualment, al desembre, va tenir lloc la Trobada amb el Cos Consular de les Illes Balears, que també s'hi centrà, i amb una assistència d'11 països, la qual ha generat un projecte de treball conjunt amb l'Oficina de la Defensora, que es continua actualment.

A més del tema de las víctimes del tràfic, vinculada íntimament a la prostitució, la ciutat de Palma s'enfronta a situacions complexes que requereixen una administració àgil i eficient perquè aquestes situacions no esdevinguin problemes més greus. Això no obstant, la realitat d'una societat que canvia cada vegada amb més celeritat ocasiona que l'Administració es vegi "condemnada" a anar a remolc quan intenta resoldre els problemes en lloc d'anticipar-s'hi i treballar al dia. Una

PRESENTACIÓ

ciutat com Palma hauria d'assolir problemes de característiques comunes o globals, amb un impacte local com ara la manca d'habitatge, el renou, la brutícia o el manteniment de les infraestructures. Aquests problemes no són nous, efectivament, però afecten el context i els canvis, com ara l'increment estacional en l'afluència de persones, la implementació de nous sistemes o eines en els serveis municipals, el tipus d'oci; en resum, els canvis en el model de ciutat i les formes de vida. Tot plegat representa un repte per a tothom i una corresponsabilitat en les solucions ja que han de ser cada volta més transversals.

L'Administració ha de facilitar espais de participació real a la ciutadania i, alhora, la ciutadania ha de ser conscient de la importància del seu paper en la transformació de la seva realitat. Això també suposa un repte per a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, repte que assumim cada dia amb il·lusió i determinació per ser, també, part de la solució i no del problema.

Així com a l'edició anterior, esper que aquesta Memòria de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania sigui una constatació fidel de la tasca executada al llarg de l'any 2017 i qued, com sempre, a disposició dels ciutadans i les ciutadanes per a atendre qualsevol aclariment, suggeriment o aportació que es consideri oportuna.

Palma, 11 de maig de 2018

Anna Maija Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciutadania





PRIMERA PART

ACTIVITATS 2017

1. L'activitat de la Defensora



Foto: M.Tomás. Oficina de la Defensora
Plaça d'en Coll

Resum de l'activitat de l'any

Convé recordar que, a l'inici de 2017, sols havien passat 5 mesos del nomenament de la Defensora, i la realitat mostrava un creixement incipient en l'activitat que va posar a prova els recursos de l'Oficina. Per aquest motiu es va sol·licitar que es dotàs d'una persona adjunta a la Defensora, Vicente Rodrigo, i d'una altra per al suport de la unitat administrativa, la qual cosa es concretà el mes de juliol.

Així, actualment l'Oficina disposa d'un equip de 4 persones, que és el personal per a afrontar amb un mínim de garanties les tasques de la institució d'acord amb els criteris de qualitat establerts i amb el full de ruta definit per la Defensora.

Això no obstant, la tasca no ha estat exempta de dificultats, algunes de les quals analitzarem amb detall al llarg d'aquesta memòria, com per exemple la impossibilitat administrativa d'execució del pressupost aprovat per a l'Oficina per qüestions de competències, la incapacitat d'iniciar el procés de recuperació del segell de qualitat o la manca de revisió i actualització del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, aprovat l'any 2005. Tot plegat es tracta de reptes interns que esperam assolir amb la progressiva dotació de recursos humans i el canvi de cultura de les unitats administratives per a incorporar la figura, la capacitat d'actuació i les competències de la Defensora en el si de l'Administració municipal.

Exposat això, cal enfocar l'atenció de l'activitat de la Defensora en el que és **l'essència del treball de la seva Oficina, el servei a la ciutadania i la incidència en tots aquells aspectes que són causa de la millora de la qualitat de vida dels veïnats, relacionada de forma indissoluble amb la millora de l'Administració mateixa**. En són prova, d'aquesta tasca, el gruix d'expedients gestionats, els informes rebuts i emesos, les reunions i les meses de treball amb tothom qui ha volgut treballar amb l'Oficina, i les comissions polítiques i tècniques, incloent-hi la de Reclamacions i Suggestions. Tenint molt present que en el quefer s'ha de comptar amb la col·laboració, i des de la proximitat, de la ciutadania, per a reduir la distància, a vegades infinita, entre la realitat dels veïnats i la de l'Administració.



En el moment de retre comptes de l'any 2017 són més de 17 mesos d'experiència els que avalen, des del nomenament de la Defensora, en què la tasca a l'Oficina ha mantingut la màxima diligència, a vegades al límit de les competències, perquè no es pot donar l'esquena a la ciutadania quan té el valor i la confiança d'acostar-se a l'Administració demanant ajuda. Han estat, en ocasions, persones de perfil molt vulnerable, com per exemple el col·lectiu de la Plataforma de Pensionistes o persones

amb discapacitats però per a conèixer el seu problema s'ha d'escoltar i evitar caure en l'excusa de la limitació de competències de les administracions que els deixa en total indefensió.

Així, doncs, l'Oficina de la Defensora, que va viure un procés de resiliència anys enrere, es troba ara en una proactivitat que ens ha duit a relacionar-nos amb altres institucions públiques i privades per a la defensa dels drets i les llibertats de les persones com ara: l'Oficina per a la Defensa del Drets del menor (ODDM), la Direcció General de consum, la Conselleria de Salut, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, la Direcció General de Dependència GOIB (Govern de les Illes Balears) o Metges del Món, el Grup d'Educadors al Carrer (GREC), la Federació d'Associacions de Veïns (FAV), l'Associació per a la Revitalització dels Centres Antics (ARCA), l'Associació per a la Prevenció, la Reinserció i l'Atenció a la Dona Prostituída (APRAMP) i tants altres no menys importants.



Dibuixos dels infants de Camp Redó, sobre la ciutat que voldrien

Des de l'Oficina de la Defensora, som testimonis de les urgències que moltes persones i entitats han patit a causa d'unes circumstàncies complexes i, prèviament a l'exposició de les gràfiques i les estadístiques que ens donaran una visió matemàtica de l'activitat de la Defensora i del seu equip, és oportú presentar una sèrie de temàtiques que han concentrat l'objecte d'expedients davant els quals l'Administració s'ha trobat amb dificultats importants per a resoldre'ls.

De tots aquests, evidentment, se n'ha donat compte a les reunions mensuals de Comissió de Reclamacions i Suggeriments, com també a les àrees corresponents.

Una de les temàtiques és la problemàtica global d'algunes barriades; en destaca, com a exemple paradigmàtic i per la inversió de recursos que li ha dedicat l'Oficina de la Defensora, el cas dels **habitatges socials del Camp Redó**; no és l'únic, però sí el més significatiu de l'any 2017. Aquest expedient va ser obert per l'Oficina el 2008, amb evidències d'abandonament per part de les administracions públiques, amb enormes deficiències socioeconòmiques i estructurals. És per això que aquesta Defensoria, atesa l'extrema necessitat de la zona, va actuar per a donar impuls i aportar arguments per a la implicació de totes les àrees municipals. Actualment s'han fet avanços importants en el camí de la millora, amb aportacions i sinergies de molts sectors, amb el suport indispensable dels moviments veïnals, el treball incansable de l'assessor de districte, i també de les decisions polítiques que han activat les distintes àrees municipals. Malgrat tot, queda un llarg camí per a recórrer per a fer efectiva la transformació real i sostenible de la barriada.

Una altra temàtica freqüent és la que genera la **gestió dels espais de titularitat privada i accés públic indeterminat**, com ara el cas del recinte de S'Escorxador, les galeries comercials dels Geranis, les galeries Velázquez o passatges particulars com els de Verge de Lluç, Nou Llevant o el Camp Redó, que també haurien d'estar subjectes a la normativa municipal. En tenim reclamacions sobre situacions d'inseguretat, renou, brutor, ocupació de via pública, etc. de molt complexa solució per la manca de claredat quant a les responsabilitats d'uns i altres, veïnats, Administració, i fins i tot les empreses. Igualment, les ordenances no sempre aclareixen sobre les possibles actuacions de forces de seguretat, neteja o manteniment. Aquest problema també afecta l'actuació de l'Administració pel que fa a regulació i el control de restauració, oci i comerços.

En molts casos, sobre control i seguretat de les activitats descrites al paràgraf anterior, i amb això ens trobam amb el denominador comú que genera obertura d'expedients a l'Oficina de la Defensora, el

renou. Palma és una ciutat amb molt de renou; dit d'una altra forma, amb uns nivells de contaminació acústica elevadíssims depenent no només de la barriada sinó també de l'habitatge i de quins en són els veïnats.

La contaminació acústica és, al marge dels expedients particulars, un motiu de preocupació de la institució de la Defensora. Per això, l'obertura d'un expedient d'ofici amb caràcter general, atesa l'afectació greu a la qualitat de vida i la salut, molt relacionat amb els drets de la inviolabilitat del domicili i la integritat física recollits a la Constitució. Cada ciutadà té dret a ordenar la seva vida i dins el seu habitatge s'ha de desenvolupar en un clima d'intimitat i equilibri; avui dia, això, dins Palma, és un privilegi que no es troba a l'abast de tothom.

La lluita contra la contaminació acústica no és tasca senzilla ja que els orígens són molt diferents; trànsit rodat, obres de tot tipus, ocupacions excessives i abusives de la via pública, músics al carrer, serveis públics com la recollida de residus, animals que fan renou, i molts d'altres exemples. A tot això, se suma la dificultat de l'Administració per a aplicar la normativa i per a executar accions efectives, i la ciutadania veu perllongada l'exposició al renou amb les conseqüències que això suposa per a la seva vida quotidiana i la salut.

És per tot això que, amb la forma d'un projecte pilot, la institució de la Defensora va considerar donar **impuls a un estudi acústic innovador** que ha de tenir en compte tots els factors que incideixen sobre el renou i, a més, ha de comptar amb la participació dels veïnats com a agents actius de la transformació per a millorar la situació. El projecte està previst que es dugui a terme al llarg de l'any 2018. Volem demostrar una vegada més que "o som part de la solució o som part del problema", també en relació amb la transformació social.

Per aquest motiu, l'Oficina també vol posar en **valor la proposta que l'Associació de Veïnats de la Plaça de la Mercè i el Banc de l'Oli** han fet arribar a la Regidoria de Participació. Des de l'Administració s'hauria de millorar l'adopció d'aquestes idees que tant beneficien la imprescindible convivència entre restauradors i veïnats en un entorn històric com el de la plaça de la Mercè.

Finalment, no es pot obviar el greu problema de **la recollida i la gestió de residus**. Amb dades de la mateixa EMAYA el 2017, només la recollida de trastos va superar les 7.400 tones, un total del 78,8% recollit per serveis programats i, el 21,2%, per incivisme; quantitats que s'han duplicat en els darrers 5 anys. A això, s'afegeix el problema de la recollida diària de residus sòlids i les diferents fraccions, ja que, si bé és cert que s'ha fet una inversió molt important en la renovació d'equipaments, organització i planificació a mig i llarg termini, els veïnats de Palma viuen diferents realitats en funció de la seva barriada o de la ubicació dels seus habitatges. Sense cap dubte l'Administració s'haurà d'afanyar a cercar-hi solucions i, si s'escau, en aquells casos en què no sigui possible eliminar les molèsties, articular la millor forma de compartir-les. Al llarg de 2017, s'ha rebut moltes reclamacions que han estat conseqüència d'una recomanació sobre la qüestió.

En aquest temps, a l'Oficina s'ha après que cada expedient és distint i cada cas necessita un tractament diferenciat; cada procés madura al seu temps. No es pot concloure aquest apartat sense recordar que el sistema de treball continua basant-se en els mateixos criteris que varen consolidar el grau d'eficàcia i eficiència integrats de forma clara i contundent en el full de ruta de la institució.

II Projecte i activitat pública de la Defensora

L'activitat de la Defensoria ha estat molt intensa; han estat 12 mesos de treball ininterromput, en els quals sovint l'Oficina s'ha vist obligada a replantejar les prioritats, perquè la tasca diària presentava, sempre dins les competències, noves situacions que per la seva importància i urgència no permetien deixar-les de banda.

A més, el dia a dia dels expedients no deixava massa temps per a dedicar-se a repensar processos i tramitacions, i en moltes ocasions s'han hagut de resoldre qüestions metodològiques sobre la marxa i amb un punt d'angoixa per la immediatesa de les circumstàncies.

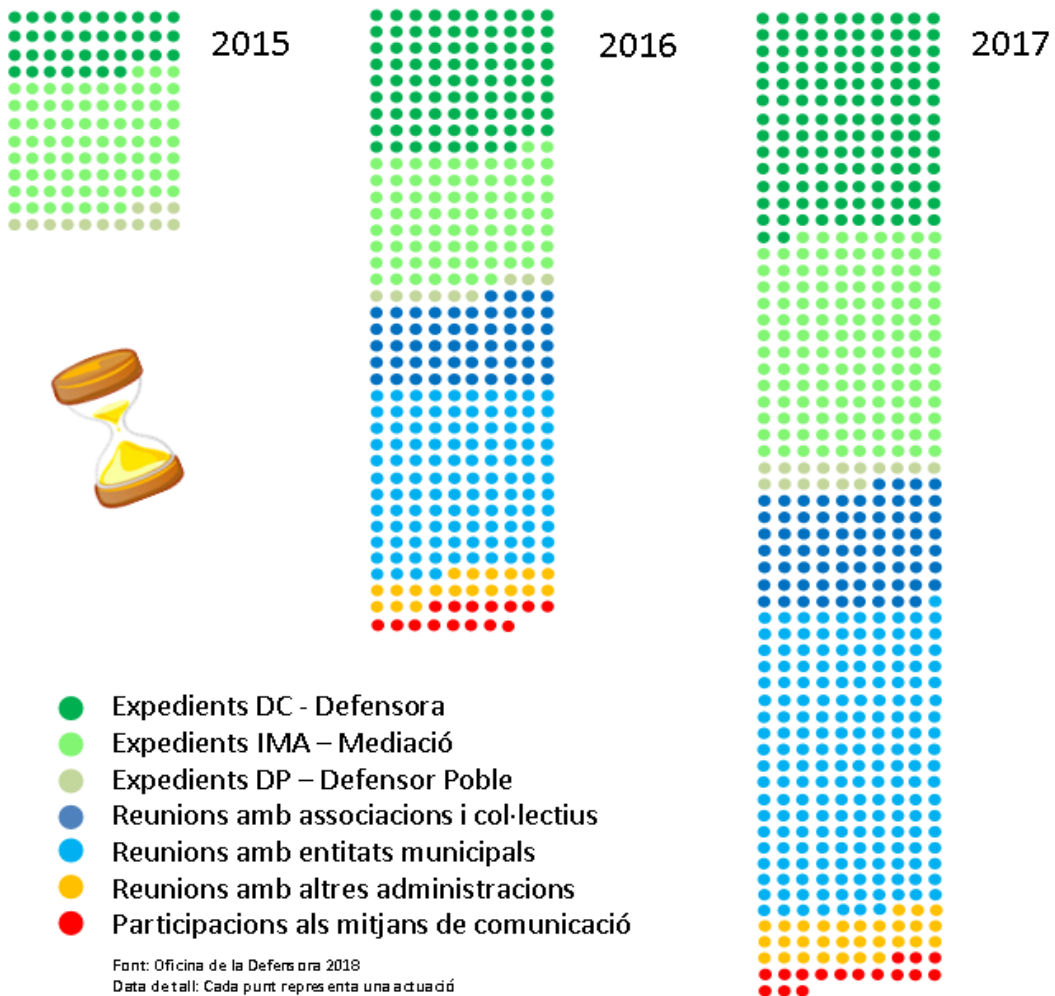
Per a fer-se una idea de la intensitat de la tasca a continuació es presenta una relació d'activitats puntuals públiques a les quals ha participat la Defensora.

Des del mes de setembre 2017 l'agenda pública de la Defensora es pot veure al web, amb l'excepció de les entrevistes amb la ciutadania.

Temps per escoltar a tothom



ACTIVITAT DE LA INSTITUCIÓ



Quan semblava poc probable superar les xifres d'activitat de 2016, les hem polvoritzades. De les 80 reunions de treball efectives de l'any 2016 s'ha passat a més de 300 entre partits polítics, departaments municipals, altres administracions i mitjans de comunicació. Pel que fa a les reunions amb associacions i entitats de participació ciutadana, s'han superat les 70, en comparació a les 28 de 2016. Si, a aquestes dades, se sumen les entrevistes dels 132 expedients iniciats, es pot tenir una idea fidel de la implicació i la capacitat de qui ha assolit la Defensoria.

Pel que fa a la projecció de l'oficina al seu entorn pròxim, a la recerca de sinèrgies amb altres sindicatures, es va fer una passa important amb l'organització de **la I Trobada de Síndics de Balears** amb la col·laboració de la Federació de Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB).



I Trobada de Síndics Locals de Balears, sessió inaugural

Aquesta Trobada va tenir lloc dia 7 de novembre i es va centrar a compartir experiències, construir xarxa i impulsar la creació de noves sindicatures a les Balears. Es va comptar amb la participació del Fòrum de Síndics de Catalunya, la Síndica de Barcelona, el Síndic de Santa Coloma de Gramenet, diferents ajuntaments de les Illes Balears i la Comissió de Síndics de Menorca, com també amb el suport i l'assistència de tots els partits del consistori palmès. La data coincidia, a més, amb el desè aniversari de la constitució de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Palma. Una data per a recordar **l'aposta de l'Ajuntament de Palma en defensa dels drets de la seva ciutadania**.

De la mateixa manera, al mes de maig, en resposta al treball en xarxa amb altres sindicatures, l'Oficina de la Defensora de Palma va ser convidada a dos dies d'intenses **trobades a Paterna, Alacant i València** per a exposar-hi la seva forma de treball com a **exemple de bones pràctiques**.



Trobada de Síndics a la ciutat de Paterna, València

En aquest sentit també convé tornar a recordar la importància de la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, que en planteja l'ús com a eina indispensable per a les defensories i les sindicatures. La ciutat de Palma es va adherir als compromisos d'aquesta Carta per decisió del Ple municipal de dia 28 d'abril de 2008.

La transcendència d'aquesta adhesió hauria d'anar més enllà de la simple declaració de voluntats, ja que al llarg del document es plantegen els

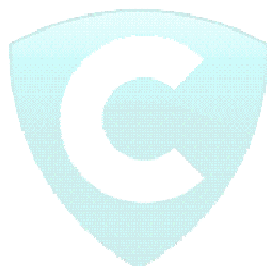


fonaments d'una ciutat moderna entesa com l'espai de totes les trobades, terreny de contradiccions i perills. A la Carta s'exposen els drets de la ciutadania i, alhora, l'oportunitat de participació real de ciutadans i ciutadanes. La Defensora l'ha tinguda molt present a les resolucions i les recomanacions emeses, i aquesta institució l'ha recordada sovint en públic amb la finalitat que entri en la mentalitat de la política municipal com un suport a la tasca.

En definitiva, es tracta del compromís polític per a una bona Administració, un compromís que la ciutadania ha de tenir

ben present a l'hora d'exigir els seus drets, i també, quan arribi el moment, de participar en la construcció de la nostra ciutat.

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.



III Política de qualitat

La política de qualitat de la Defensora ha representat 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, la millora 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.**

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

Això 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 actualment les següents directrius generals:

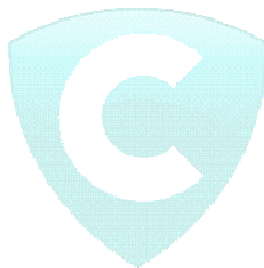
- 📍 Oferir una **atenció personalitzada** als ciutadans, en la defensa dels seus drets, quan es relacionen amb els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma, mitjançant uns treballadors preparats, que observaran el Codi de conducta establert a l'Oficina de la Defensora.
- 📍 **Atendre tots els ciutadans** garantint l'aplicació de la normativa corresponent i del sentit de justícia d'acord amb les circumstàncies de cadascuna de les reclamacions.
- 📍 **Crear una cultura de gestió** fonamentada en la qualitat del servei que estableix la norma ISO 9001:2008, i que sigui **entesa i percebuda per tot el personal**, i assegurar-ne el coneixement, la comprensió, el compliment i el manteniment.
- 📍 **Millorar i innovar les aplicacions tecnològiques** per a facilitar-hi l'accés i l'agilitat en la recepció; el tractament i la resolució de les reclamacions i els suggeriments de la ciutadania.
- 📍 **Involucrar el personal de la mateixa Oficina**, amb les seves aportacions, per a la consecució de la millora contínua.
- 📍 **Vetlar pel respecte al medi ambient** complint la legalitat vigent i afavorint un desenvolupament sostenible.
- 📍 **Garantir la protecció de les dades personals** de la ciutadania que reclama, suggereix o sol·licita orientació a la Defensora de la Ciutadania, d'acord amb 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, i la igualtat efectiva d'oportunitats pel que fa al gènere.
- 📍 **Detectar i orientar vulneració de drets** relacionada amb actituds xenòfobes i delictes odi.
- 📍 **Afavorir la participació de la ciutadania** en la vida política del municipi.

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

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 **amb l'estricta compliment de la normativa**. Quant a l'adaptació al canvi previst a la normativa el maig de 2018, s'han fet les actuacions necessàries per a complir la norma.

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, tot i que encara no ha estat possible pels recursos i el temps que implica.



IV Participació social de la institució

L'any 2017, gràcies a la incorporació de l'adjunt, s'ha continuat amb la recuperació de la participació social, ja que al mes de setembre de 2016 es va començar, quasi partint de zero, per la falta de nomenament de la figura de la Defensora.

En aquest sentit, s'han assolit noves iniciatives ampliant els espais d'incidència que fins aleshores s'havien explorat, com ara la relació amb altres entitats en defensa dels drets humans: Moviment Mallorca Acull, la Plataforma Garantitzem les Pensions, l'Institut Balear de la Dona, la Coordinadora Estatal per la Defensa del Sistema Públic de Pensions o l'Associació Infancia y Derecho, etc.

No obstant això, la presentació social d'una entitat com la Defensora, amb competències i funcions tan específiques, s'ha 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.**

Aquesta recerca d'aproximació és tot un repte que, al llarg dels anys, ens ha de conduir que ciutadania i l'Administració prenguin consciència de la Defensora com a institució al seu abast, seriosa i digna de la seva confiança.

En aquesta tasca, a més 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 sinergies (Administració, ciutadania i Defensora) que hem d'entendre per a 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 intermedis com podria haver estat el Gabinet de Premsa, que ens ha donat totes les facilitats per a la feina de l'Oficina.



Per a concloure, quant a les actuacions didàctiques adreçades als col·lectius interessats a conèixer la figura de la Defensora, cal comentar que ja s'han fet diverses exposicions especialment als espais dels consells territorials i de barri, als quals ens han convidat, i al taller que va organitzar l'Àrea d'Igualtat per a un grup de persones novingudes a Palma.

L'Oficina de la Defensora ha volgut, quant a la participació social de la institució, oferir-se com un servei a la ciutadania, també a la més vulnerable, i per tant ser la veu dels veïnats i les seves entitats amb la finalitat de visibilitzar les seves reclamacions.



Visita del Grup d'alumnes del Centre de Son Ferriol a les oficines de la Defensora de la Ciutadania



PRIMERA PART

ACTIVITATS 2017

2. L'atenció a la ciutadania



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora
Graffiti a Ciutat

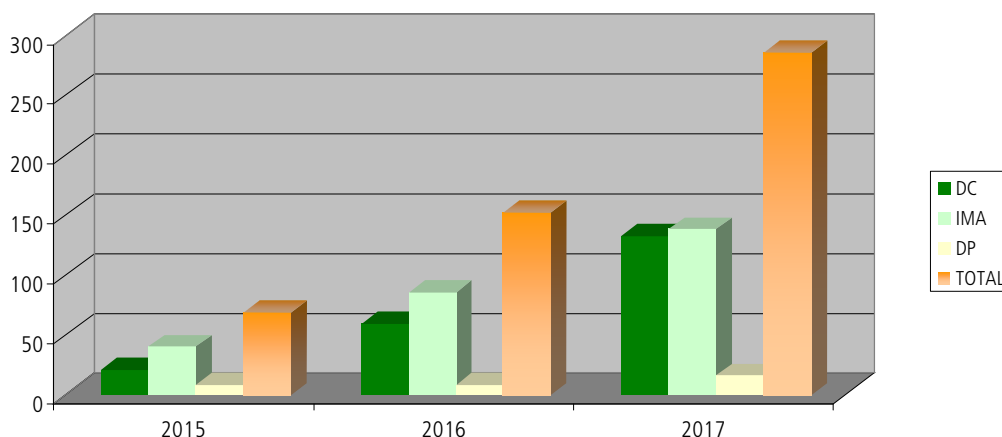
I Reclamacions i suggeriments. Exp. DC

En aquesta memòria disposam del primer any natural complet de la nova Defensoria, la qual cosa ens permet tenir una visió més ampla de la realitat de la institució i valorar factors com la temporalitat o l'existència de rutines que marquen la nostra activitat.

Les dades d'expedients i activitats ens assenyalen que el nomenament de la nova Defensora ha estat, com ja s'indicava a la memòria de 2016, un punt d'inflexió en la recuperació de l'activitat de la institució. Si les xifres de 2016 triplicaven l'activitat de la Defensoria, les de 2017 dupliquen les de l'any anterior, amb un balanç que en el termini de 2 anys ha sextuplicat l'activitat.

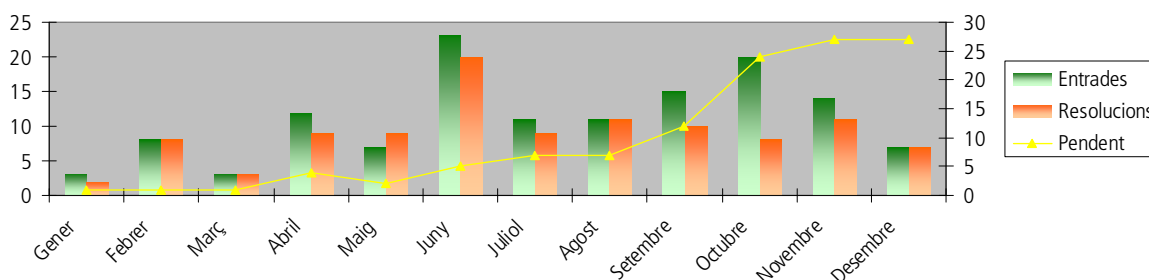
Quant als expedients DC, hem passat, dels **21 expedients de 2015, als 59 de 2016, i als 132 de 2017**. En la mateixa situació ens trobam amb els IMA (expedients d'informació-mediació-assessorament) i amb els DP (expedients amb origen al Defensor del Poble), i **en conjunt obtenim un total de 287 expedients el 2017**, en comparació amb **els 159 de 2016 o els 69 de 2015**.

VOLUM D'EXPEDIENTS - ANYS 2015, 2016 , 2017

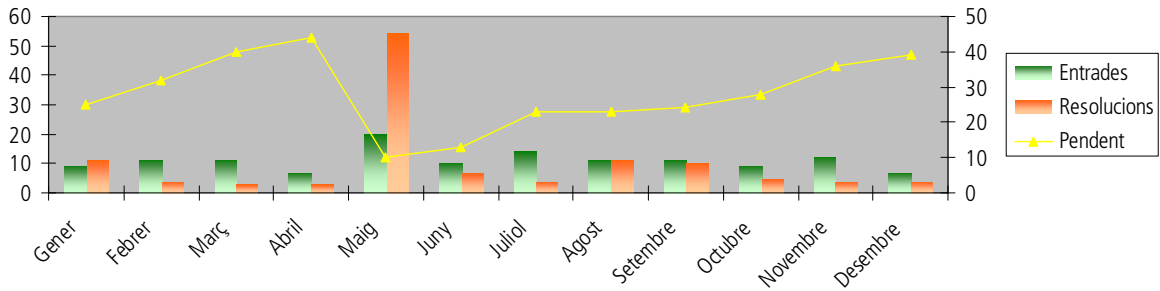


La tendència dels anys sense titular de la Defensoria (2012 a 2016) es varen començar a revertir al darrer trimestre de 2015, però no va ser fins a la segona meitat de 2016 quan es varen posar les bases de la verdadera transformació materialitzada **l'any 2017. Un any en què la ciutadania va "redescobrir" l'existència de la institució i la seva utilitat.**

Tendència de l'Oficina 2016

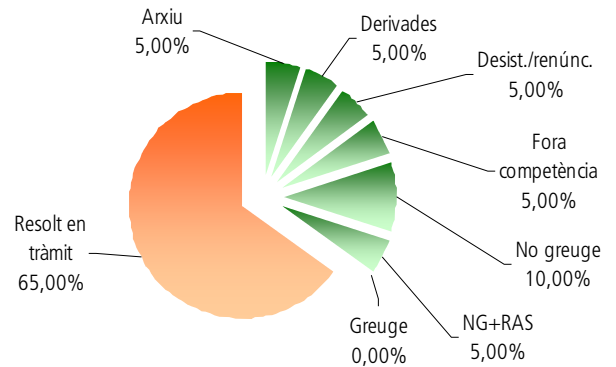


Tendència de l'Oficina 2017



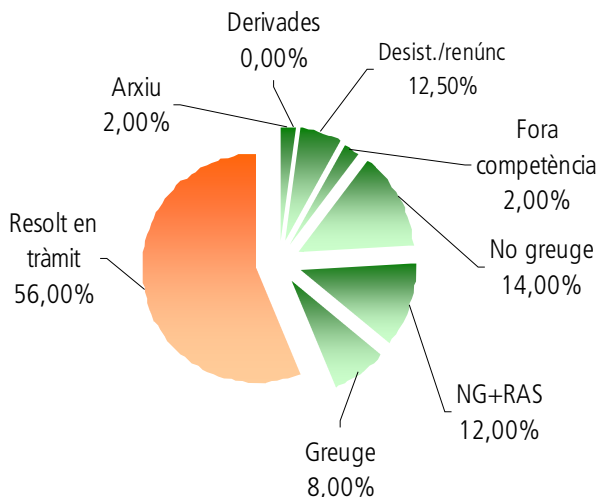
Els gràfics anteriors ens certifiquen, doncs, la tendència de creixement en l'admissió a tràmit dels expedients a l'alça al llarg dels anys 2016 i 2017, i destaca com ja es va indicar a la memòria anterior **la preocupació de l'Oficina pel nombre d'expedients pendents de resolució**. És, probablement, la conseqüència de la visibilitat de la institució i suposa un motiu de satisfacció per l'augment de reclamacions, en el sentit de l'aprofitament que fa la ciutadania de l'Oficina, però, alhora, és motiu de preocupació, perquè no ens és possible donar resposta amb l'agilitat que ens agradaria. Si, el desembre de 2016, el nombre d'expedients pendents de resolució havia augmentat fins als 27, a final de 2017 es va arribar als 40. Cal esmentar que no són més perquè, quan es va elaborar la memòria de 2016, al mes de maig, es va resoldre la regularització d'expedients anteriors a 2015, amb la prèvia anàlisi de la situació de cadascun d'aquests i amb el contacte amb la ciutadania afectada.

Tipus de resolució 2016



Pel que fa a les resolucions sobre els expedients oberts el 2016, el 70% va resultar favorable a la ciutadania, entre Resolts en tràmit i RAS, superant les xifres de 2015, la qual cosa ens indica que, aproximadament, **7 de cada 10 persones tenen motius per a 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 2017

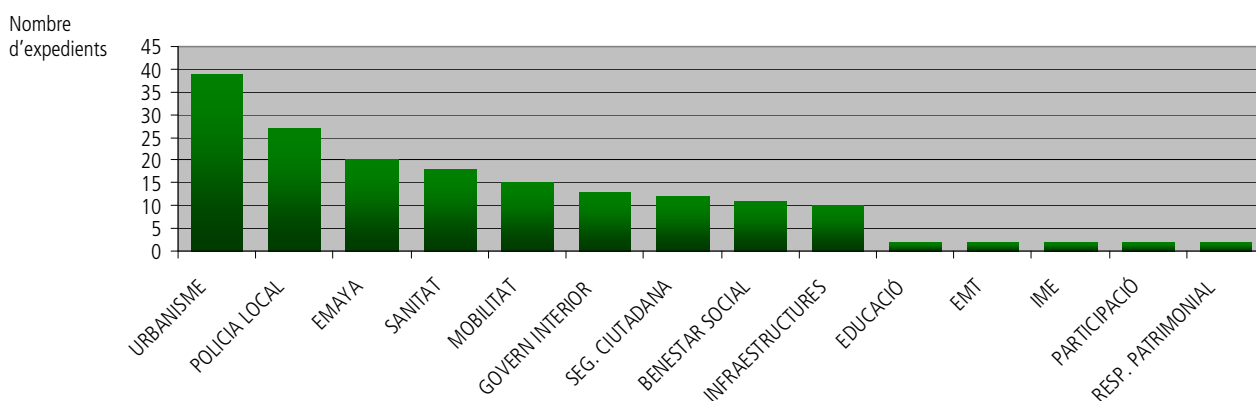


Si es compara l'evolució de les dades el 2017, s'observa que s'hi supera el nombre d'expedients amb resultat favorable a la ciutadania, que arriben a un 76%, entre Resolt en tràmit, Greuge i No greuge més RAS (recomanació).

Destaca també l'aparició d'un 8% d'expedients amb qualificació de Greuge i l'augment considerable dels que, encara que no tinguin aquesta qualificació, suposen la redacció d'una recomanació a l'Ajuntament per a millorar la pràctica administrativa —es passa del 5% de 2016 al 12% de 2017.

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 en les seves actuacions, hi han posat remei des del mateix servei i han comunicat la reorientació de cada cas.

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



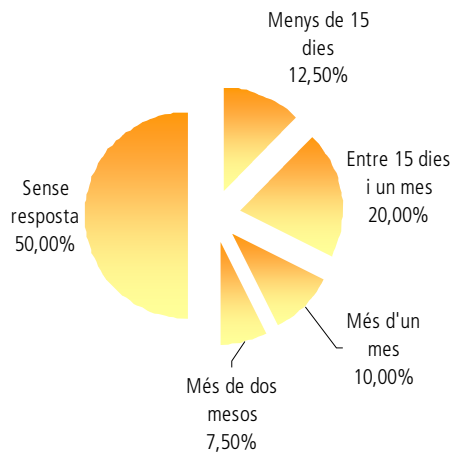
Malgrat la prudència que sempre abanderam, atesa la nostra limitada activitat, és oportú destacar el fet que les unitats administratives afectades tenen un valor propi sobre els espais de conflicte entre Administració i ciutadania, i veritablement té el seu sentit perquè en la majoria d'ocasions, com es veu a les gràfiques de la pàgina anterior, són reclamacions amb arguments.

Així, per exemple, que les reclamacions a Urbanisme estiguin al cim no és casualitat, atès l'enorme abast d'aquesta àrea, que integra Obres, Disciplina Urbanística o Llicències d'activitats, totes molt vinculades amb serveis que poden afectar directament la vida de la ciutadania. N'és un dels factors, però el que hi resulta determinant és la manca de recursos per a atendre l'allau de peticions; es treballa amb plantilles insuficients que es cremen en un intent impossible de recuperar temps; això, quan no existeixen expedients relacionats amb els tribunals de justícia, que col·lapsen tota l'activitat administrativa. Això provoca demores per a la resposta de més de 3 anys des que la ciutadania s'adreça a l'Administració, amb totes les conseqüències d'impunitat que se'n deriven i que agreugen encara més el descontent amb aquesta. El problema d'Urbanisme és probablement el més significatiu entre les àrees municipals però no és l'únic departament afectat per les mateixes circumstàncies.

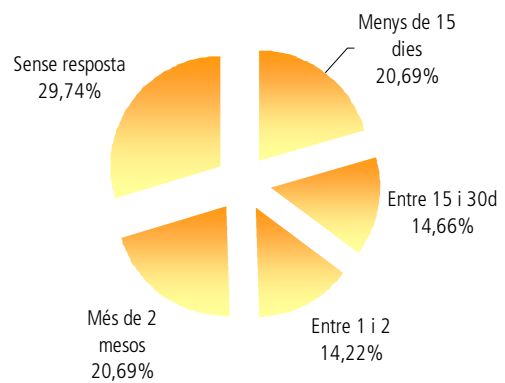
Un altre cas diferent és d'EMAYA, en el qual la molèstia pròpia del servei o la causa sobrevinguda de l'incivisme causen la majoria de reclamacions. Renous, olors, fems pel carrer i abandonament de trastos són, en línies generals, les reclamacions de la ciutadania, també basades en causes provades. Això no obstant, EMAYA ha fet un gran esforç en molts aspectes, i en aquest cas la complexitat per a la resolució efectiva de les situacions no ve motivada per la manca d'actuació, sinó per la incapacitat de minimitzar les molèsties o d'actuar contra les conductes incíviques, ja sigui des de l'àmbit educatiu o des del sancionador. Per aquest motiu, s'ha iniciat el 2017 la redacció d'una recomanació que porti dades i propostes per a la resolució efectiva dels expedients.

Pel que fa a la tramitació dels expedients, es pot observar als gràfics que **el 2017 ha disminuït de forma important el nombre de peticions d'informe que no tenien resposta; del 50% el 2016 s'ha passat al 29,74% i, si tenim en compte que s'ha passat de fer 50 peticions d'informe el 2016 a demanar-ne 232 el 2017, augmenta el valor, perquè significa que la majoria dels departaments municipals han prestat una atenció especial i preferent a l'Oficina.**

Temps de demora - INFORMES 2016

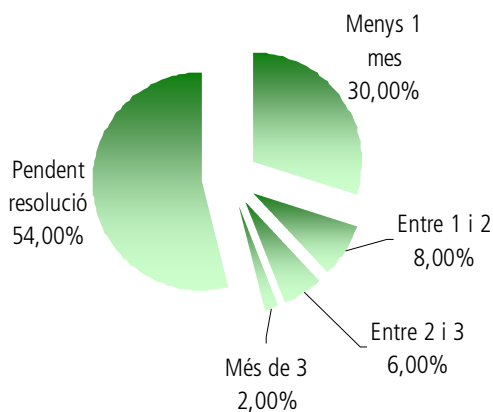


Temps de demora - INFORMES 2017

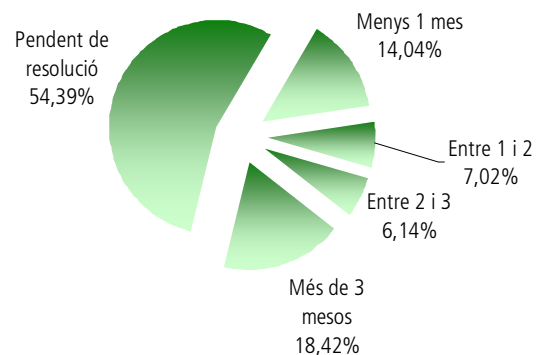


El temps de resolució dels expedients no ha canviat d'una forma molt significativa; sols les resolucions exprés amb temps inferior a un mes han passat del 30,00% de 2016 al 14,04% de 2017. L'explicació, la tenim en el volum d'expedients, que duplica el de l'any anterior i, malgrat tot, es manté el nivell de resolució en el conjunt. El percentatge perdut a les resolucions en menys d'un mes s'ha traslladat al percentatge de resolucions amb demores de més de tres mesos, que han passat del 2% al 18,42%. 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. A pesar d'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 2016



Resolució Exp. DC 2017

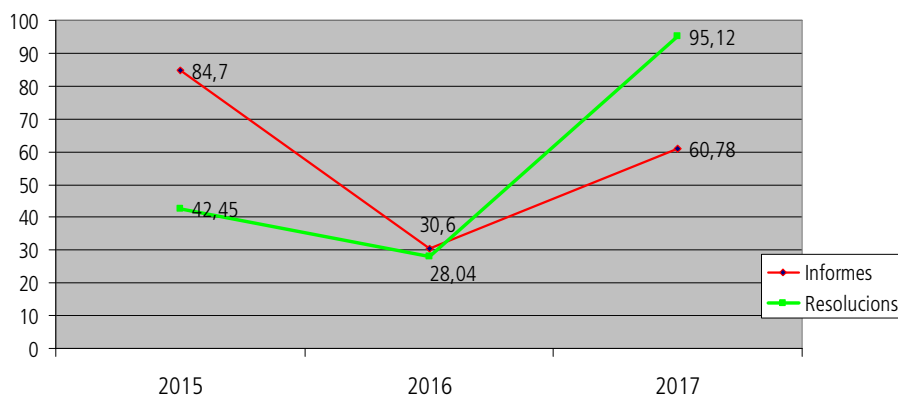


També pel que fa a la demora d'informes i a la resolució d'expedients es pot observar el següent gràfic; s'hi indica la mitjana aritmètica en dies de la recepció d'informes de les àrees i la resolució dels

expedients de la Defensora. **L'evolució confirma que la coincidència entre recepció d'informes i resolucions de 2016 s'ha tornat a distanciar amb la demora de les resolucions.** La hipòtesi de la nostra Oficina és que el volum d'expedients i, sobretot la regularització de 41 en el mes de maig de 2017 (vegeu gràfica I, pàg.17), quasi tots oberts el 2015, ha produït un augment en el termini de resolució general de 2017. És per això que no se li dona major transcendència.

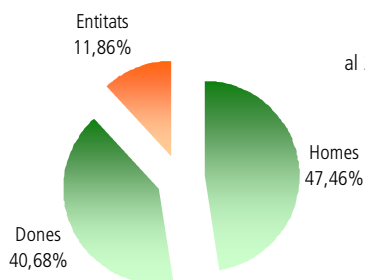
Cal anar amb compte, doncs, perquè una interpretació superficial de la gràfica, podria conduir-nos a pensar que la diferència entre el temps de resolució i la demora dels informes és el temps que l'Oficina de la Defensora inverteix en la tramitació, l'estudi i la redacció de les resolucions, però, malgrat que hi hagi una certa correlació, en aquest cas la regularització d'expedients explica el canvi en la mitjana de resolució de 2017.

Demora Informes i Resolucions (en dies)

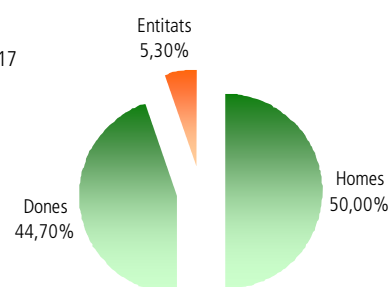


En relació amb la ciutadania que inicia els expedients, no s'hi han produït grans canvis. Destaca únicament la disminució en xifres relatives del nombre d'entitats que s'han adreçat a la Defensora, ja que passam d'un 11,86% el 2016 al 5,30% el 2017. Ara bé, aquesta xifra relativa, fent una consulta a les dades absolutes (7 entitats, tant el 2016 com el 2017) s'observa que es manté el nombre total d'entitats, però la disminució en percentatge és deguda a l'increment total de reclamacions, que fan disminuir el valor relatiu de les entitats.

Reclamacions per sexe 2016



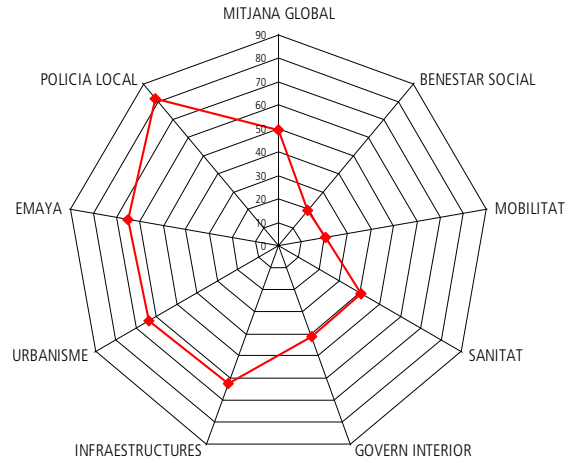
Reclamacions per sexe 2017



7 entitats, tant al 2016 com al 2017

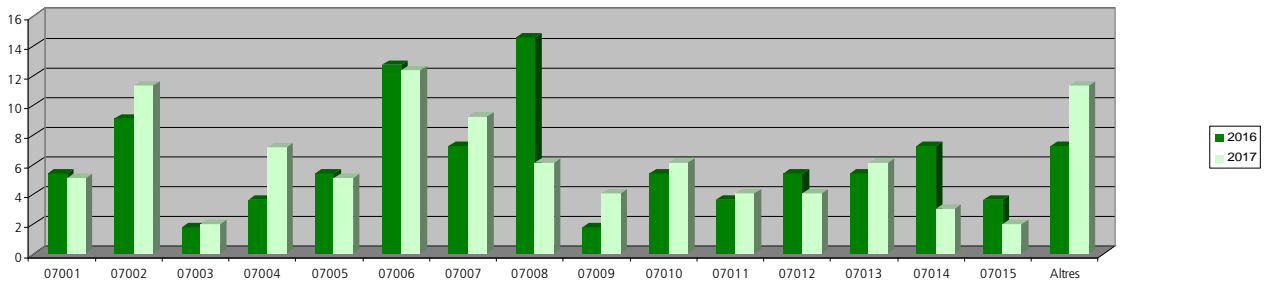
Dues gràfiques noves es plantegen en aquesta memòria, amb la finalitat de millorar la informació a la ciutadania i l'anàlisi qualitativa de la tasca de la institució. La primera ens presenta totes les àrees, els departaments o els organismes municipals que han rebut més de 10 peticions d'informe i la mitjana (en dies) per a l'emissió d'aquest. S'observa la coincidència de les àrees amb la gràfica de la pàgina 18.

Aquestes àrees representen aproximadament el 50% de l'activitat de la Defensora quant a petició d'informes. Evidentment no tots els expedients de cadascuna de les àrees s'han dilatat el temps mitjà assenyalat a la gràfica, sempre subjecte a la complexitat de l'informe, però sí és cert que algunes peticions s'han de reiterar una i dues vegades, fins que es respon a la Defensora.

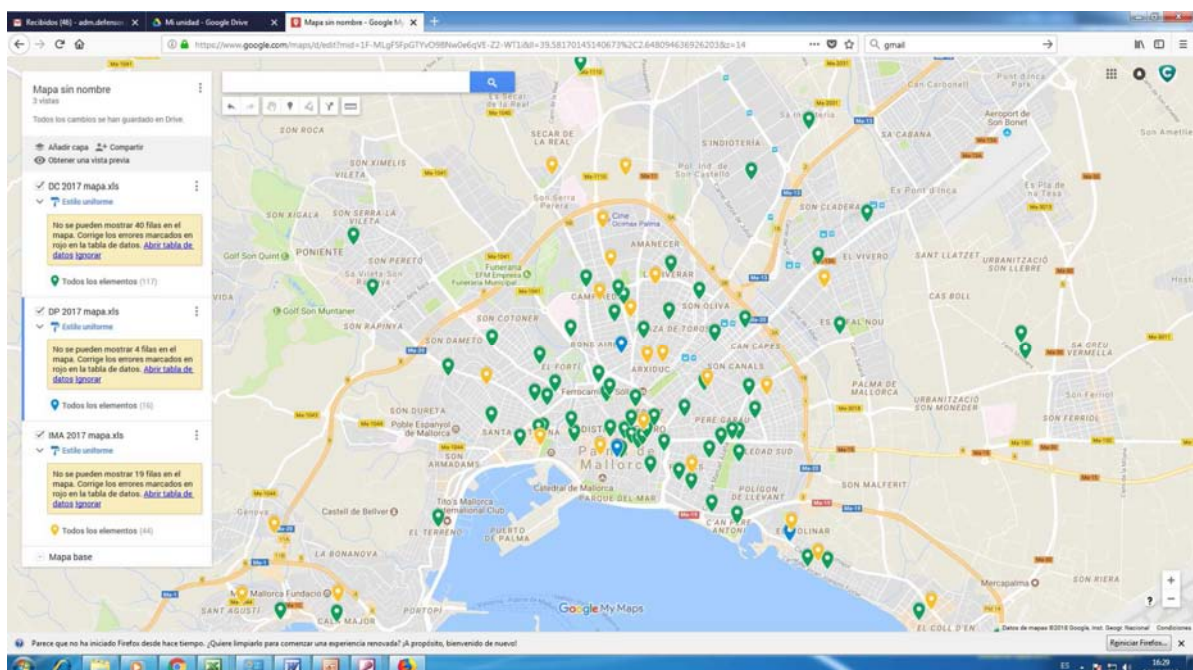


Finalment, es presenta una gràfica que ens indica el nombre d'expedients iniciats els anys 2016 i 2017, d'acord amb el codi postal del veïnat o la veïnada que ha interposat la seva reclamació. Aquesta gràfica es mantindrà en pròximes memòries amb la finalitat d'obtenir conclusions sobre el grau de reclamacions de cada barriada, com ara la correlació entre percepció sobre aquesta per part dels veïnats i l'estat real.

COMPARATIVA PER CP, 2016 - 2017



Quant a la imatge i la forma de presentar els expedients, s'han explorat noves eines; entre aquestes, una que ens ha permès integrar tots els tipus d'expedients DC, IMA i DP amb diferents colors sobre un plànol de la ciutat, amb la utilitat de Google Maps. Això ha permès tenir, en un cop de vista, els "punts calents" on hi ha més reclamacions i eixos coincidents amb carrers que comparteixen problemàtiques.



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.

És per això que des d'aquesta institució sempre es valora de quina forma, cada reclamació, afecta tant la persona interessada com la resta de la ciutadania, i 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 millorar el funcionament de la mateixa 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** (DC009/2017, DC014/2017, DC018/2017, DC066/2017, DC073/2017, DC075/2017, DC092/2017, DC108/2017 o DC123/2017), **EMAYA** (DC020/2017, DC023/2017, DC026/2017, DC035/2017, DC044/2017, DC050/2017, DC064/2017, DC065/2017, DC067/2017, DC84/2017, DC098/2017, DC100/2017, DC05/2017, DC107/2017, DC120/2017 o DC32/2017), **renous** (DC001/2017, DC003/2017, DC012/2017, DC019/2017, DC021/2017, DC032/2017, DC34/2017, DC037/2017, DC052/2017, DC053/2017, DC060/2017, DC062/2017, DC070/2017, DC072/2017, DC073/2017, DC075/2017, DC080/2017, DC082/2017, DC089/2017, DC090/2017, DC092/2017, DC101/2017, DC107/2017, DC108/2017, DC118/2017, DC122/2017, DC123/2017, DC126/2017 o DC127/2017), **obres** (DC024/2017, DC028/2017, DC031/2017, DC045/2017, DC051/2017, DC056/2017, DC 061/2017, DC072/2017, DC079/2017, DC090/2017, DC121/2017 o DC124/2017) o **licències d'activitats** (DC001/2017, DC003/2017,



Molèsties per "trastos" a la via pública



Molèsties per obres al carrer de la Rosa, DC 072/2017

DC012/2017, DC013/2017, DC037/2017, DC039/2017, DC045/2017, DC047/2017, DC049/2017, DC051/2017, DC052/2017, DC053/2017, DC069/2017, DC070/2017, DC073/2017, DC075/2017, DC082/2017, DC090/2017, DC092/2017, DC095/2017, DC108/2017, DC110/2017, DC126/2017, DC127/2017 o DC129/2017), entre d'altres.

Així, es podria continuar amb molts d'expedients en què la resolució d'un cas dels que arriben a la Defensora podria beneficiar el conjunt de la ciutadania.

II Informació, mediació i assessorament. Exp. IMA

Abans d'entrar en el contingut de dades, cal recordar que 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.

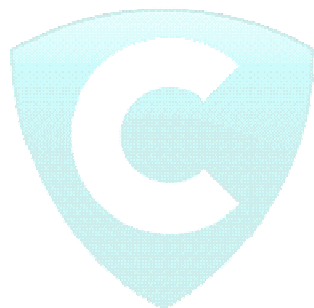
Aquests expedients responen a la necessitat de donar atenció adequada a les consultes relacionades amb queixes en primera instància, i també a qüestions sobre les quals el Defensora no té competència, d'acord amb el Reglament orgànic de drets de la ciutadania (*RODC*, en endavant), i per tant no n'és possible l'obertura d'un expedient convencional per part de la Defensora. Malgrat tot, 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 en 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 l'abril de 2009, quan l'aplicació informàtica es va adaptar per a deixar constància de la feina, i la Defensora de la Ciutadania ha considerat donar-hi continuïtat després d'una primera anàlisi sobre la seva utilitat. A l'annex A.3 es presenta la relació completa d'expedients IMA, on es pot llegir de forma molt abreujada el motiu dels 138 expedients oberts l'any 2017.

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 transformat 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. En molts casos, però, s'ha constatat de forma objectiva i fefaent la necessitat de nomenar un síndic de greuges autonòmic que pugui atendre les qüestions que, per raó de competència territorial, s'escapen de la Defensora de la Ciutadania de Palma.**

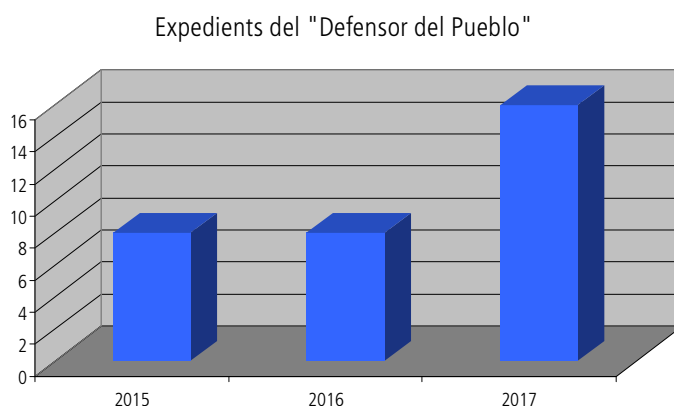


III Expedients de la Defensora del Poble - DP

Els expedients de la Defensora del Poble no es varen iniciar fins l'any 2012, amb la intenció de donar vinculació a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania amb expedients homònims de la Defensora del Poble. Per això es varen rebre instruccions de la Secretaria del Ple, en què s'indicava que de forma immediata es participaria en la tramitació 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 16 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, es reenvien requeriments que reiteren les seves peticions.



Quant als expedients, segueixen el curs normal de tramitació, encara que destaquen, per la dilatació, els expedients DP006/2014, sobre las molèsties al carrer de la Fàbrica; els DP 001/2016, sobre els renous i molèsties a un local d'oci infantil, i els DP 005/2016, per la demolició de l'edifici singular de Can Baró, ja que les obres es varen iniciar el 2016 i la institució estatal ha hagut de requerir en diverses ocasions que se n'emetin informes.

També destaca l'expedient DP 100/2017, per la seva singularitat. La Sra. Soledad Becerril hi va voler traslladar com a darrera recomanació, abans de jubilar-se, la importància de respondre en temps i forma a la ciutadania. Aquesta Recomanació, no estava basada en un cas particular, sinó en el bagatge de la Defensora del Poble, i es va adreçar al conjunt de les administracions públiques. Dins el nostre Ajuntament, el Gabinet de Batlia l'ha traslladat a totes les àrees.



Visita de la Defensora al Defensor del Pueblo, Sr. Marugán

Finalment, cal recordar, encara que no afecti directament la tramitació dels expedients DP, que, per primera vegada i a final de 2017, la Defensora va mantenir una entrevista personal amb el nou Defensor del Poble, el Sr. Marugán, i el seu equip més directe. En aquesta entrevista es va parlar de la coordinació entre les nostres institucions en favor dels drets de la ciutadania, i ambdues institucions es varen demostrar obertes i disposades per a l'atenció de les qüestions que es considerin oportunes.

IV Relació amb la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments

La Comissió de Drets de la Ciutadania (*CERIS*, d'ara endavant), formada per representants electes de totes les forces que formen el Ple municipal, amb la mateixa proporcionalitat, s'ha reunit mensualment el 2017, a excepció del mes d'agost, en què totes les comissions plenàries suspenen la seva activitat.



Reunió de la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments

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 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. Aquestes dades s'han comunicat a les àrees implicades i s'ha donat resposta, si era oportú, a les peticions de la Defensora.

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

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

V Recomanacions, advertiments i suggeriments. RAS

A la segona part d'aquesta memòria s'explica amb detall la figura dels RAS (recomanació, advertiment, suggeriment), què són, quina n'és la funció, etc. Això no obstant, s'ha de saber que són documents que proposen accions a l'Administració com a conseqüència de la valoració, en termes de dret i d'equitat, de les circumstàncies concurrents en cada l'expedient concret; a vegades es concreten en la revisió d'un expedient i, d'altres, es plantegen actuacions més generals, segons la complexitat i l'abast de les qüestions que es tracten.

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 els RAS redactats podrien tenir efectes, directes o indirectes, sobre 90% de la població de Palma.

L'any 2017, la Defensora va recomanar, amb una formulació genèrica, actuacions sobre els següents aspectes: la coordinació municipal, la comunicació, la visibilitat dels acords i les actuacions com a resultat de les decisions als plens, manca de planificació, renous, participació de la ciutadania en les polítiques de l'Ajuntament, recursos insuficients per a atendre les demandes ciutadanes, modificació d'ordenances i reglaments municipals.

En alguns d'aquests RAS generals, l'Ajuntament ha impulsat actuacions que comencen a tenir algun resultat, encara que la seva efectivitat és limitada pel seu caràcter global i per al complexitat del problema. Per això, es requerirà del manteniment de les accions en el temps i de la revisió periòdica per a implementar noves estratègies.

Així doncs, la majoria d'aquells RAS encara són causa de problemes de l'Administració local i, per aquest motiu, al llarg de 2017 la Defensora ha reiterat a tots els fòrums on ha intervingut la necessitat de seguir actuant, des de la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, fins a totes les reunions de treballs amb els distints responsables municipals.

En destaquen per la seva importància al llarg de 2017 la reiteració quant a la insuficiència de recurs i la necessitat de revisar ordenances i reglaments. Quant a la primera denúncia, va ser motiu de comunicació en premsa en data 23 de juny, on la Defensora s'expressava de la següent forma: "En la reunió de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía de hoy, la Defensora Anna Moilanen ha instado una vez más a los regidores municipales a actuar en consecuencia ante los problemas que desde la Oficina de la Defensora se han detectado como la falta de Cap de Departament de Licencia de Actividades en Urbanismo desde hace meses o las bajas del Jefe de Servicio y otro personal de la misma área."

Quant a la segona qüestió, la Defensora va recordar a totes les comissions de reclamacions i suggeriments el compromís municipal de revisió de la normativa que regula el funcionament dels carruatges/galeres, l'Ordenança d'ocupació de la via pública; la regulació de renous, però molt especialment per la implicació directa de la nostra institució; la importància d'iniciar la revisió del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, que regula el funcionament i l'organització de la institució de la Defensora que data de 2005.

La independència de la Defensora, determinada per l'RODC, permet a la Defensora presentar qualsevol alternativa de proposta RAS, en l'exercici de les seves funcions.

Pel que fa a nous suggeriments, al mes de juny, la Defensora va presentar a la Comissió de Reclamacions i suggeriments tres recomanacions associades als expedients DC 008/2017, DC 011/2017 i DC 59/2017, en els termes que s'exposen a continuació.

Sobre l'expedient DC 008/2017, **davant la demora injustificada en l'avaluació d'un espai d'aparcament per a discapacitats**, es va recomanar:

Primer. La revisió dels criteris del Departament de Mobilitat perquè, tot i que es puguin planificar les rutes de l'enginyer tècnic per a optimitzar amb criteris de concentració geogràfica, aquest procediment en cap cas hauria de dilatar més enllà dels sis mesos les resolucions, especialment en circumstàncies com les que ens ocupen, evitant a més greuges comparatius que sense cap dubte s'han produït.

Segon. L'àrea competent en matèria de recursos humans, amb la prèvia proposta raonada, ha de dotar del personal suficient els departaments perquè puguin complir amb l'atenció adequada i en termini els expedients.

Sobre l'expedient DC 011/2017, **relacionat amb el col·lapse circulatori a què es veuen sotmesos alguns carrers del complex industrial conegut com a Polígon de Son Castelló, per falta de planificació**, la Defensora va recomanar:

Primer. Mantenir les actuacions que, encara que en una mesura limitada, influeixen en la reorientació de les conductes d'alguns conductors, amb la finalitat de transmetre que aquest espai no està fora de la llei i que hi regeix la normativa com a qualsevol altre punt de la ciutat.

Segon. Hauria d'iniciar-se una anàlisi de la situació i, si s'escau, la coordinació d'un pla estratègic des de les àrees municipals amb responsabilitat sobre la matèria, establint els necessaris contactes amb ASIMA (Associació d'Industrials de Mallorca) i amb totes les associacions empresarials que es considerin oportunes amb la finalitat de liderar solucions consensuades, per al bé comú.

Tercer. S'haurà de posar atenció sobre les alertes que, des dels distints observatoris de denúncia ciutadana, informes DMS o aquesta Defensoria, es transmetin en forma de reclamacions o suggeriments.

I, finalment, sobre l'expedient DC 059/2017, **associat a la manca de regulació municipal prevista a la normativa per a la commutació de sancions de l'ordenança ORUCEP per mesures correctores, sessions formatives o treballs a la comunitat, encara avui sense resoldre**, la Defensora va recomanar:

Primer. L'emissió dels informes semestrals, prevists a l'article 11.2 de l'ORUCEP, on s'indiqui la situació actualitzada dels espais declarats d'intervenció especial, en què s'hauria d'especificar el nombre de sancions interposades, la seva localització, quantes d'aquestes s'han liquidat, quantes s'han substituït per treballs a la comunitat, si s'escau, i quantes queden pendents de cobrament, a més del nombre de reclamacions veïnals en aquella zona i les possibles campanyes municipals per a millorar-hi la convivència.

Segon. La necessària redacció de la normativa que reguli el dret a la substitució de les sancions per mesures correctores que s'adoptarien de forma motivada en funció del tipus d'infracció, en proporció a la sanció i amb les lògiques limitacions per a qui sigui reincident.

Tercer. Iniciar, en el moment oportú, la tramitació per a comunicar de forma fefaent a totes les persones sancionades la possibilitat d'acollir-se a l'opció de mesures correctores o de treballs a la comunitat.

D'aquestes tres recomanacions sols s'ha atès de forma efectiva l'associada a l'exp. DC 008/2017; així doncs, la persona afectada, després de més d'un any d'espera, ja disposa de l'espai per a estacionar. En els altres dos casos, tot i que ens han comunicat actuacions en pro de la resolució, no s'ha produït cap actuació efectiva; ni existeix la possibilitat de commutar les sancions, ni el caos circulatori i d'estacionament del polígon de Son Castelló s'ha resolt.

Finalment, quant a les recomanacions 2017, és important recordar la reiteració de la Defensora pel que fa a l'informe que va emetre el 2016 la mateixa institució "sobre l'ús d'espais i mobiliari públics per a la pernoctació continuada de persones sense habitatge", atesa la vigència del seu contingut (integrat a l'annex B). Es va presentar a la Comissió de Reclamacions i Suggestiments al mes de juliol, coincidint amb la campanya de Metges del Món sobre el mateix tema, que tot plegat va donar actualitat mediàtica al problema, fent visible una realitat invisibilitzada per al conjunt de la ciutadania.



PRIMERA PART

ACTIVITATS 2017

3. Organització de l'Oficina de la Defensora

Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora
Plaça del Banc de l'oli



3

Organització de l'Oficina de la Defensora

I Recursos humans i materials

Als seus inicis, l'any 2008, la institució de la Defensora comptava amb un auxiliar, un administratiu, un tècnic d'administració general (TAG) i el mateix defensor, sense exclusivitat laboral. Amb el temps, i atès el volum de 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 vistiplau del Defensor, a les dependències de Serveis Socials.

Amb la pèrdua 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 a arribar, l'any 2013, a la presència testimonial d'un únic administratiu en una institució que no tenia defensor/ra.

Actualment, l'Oficina de la Defensora ha recuperat i millorat la seva plantilla. Avui, disposa d'una auxiliar administrativa i un administratiu, i s'ha creat la figura d'un adjunt, a més de la defensora mateixa. La recuperació i/o l'augment de la plantilla i la temporalització d'aquest procés estaran subjectes al volum de feina que, actualment, indica una necessitat imminent de personal per a 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 detenir la representació de la institució de la Defensora en cas d'absència o necessitat.

Així doncs, malgrat la renovació, la institució ha mantingut el nivell de feina i el compromís amb la ciutadania. Tres factors han estat clau als esdeveniments de 2017: l'elaboració del full de ruta, la implicació de totes les persones vinculades amb la institució de la Defensora i l'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 un full de ruta ha facilitat molt la tasca d'integració dels treballadors i les treballadores que s'hi han anat incorporant i ha normalitzat les actuacions de l'Oficina, ja que així s'han evitat actuacions individualistes.

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 a projectar un nou esperit de treball, basat en la convicció que la Defensora ocupa un espai necessari en qualsevol administració moderna i en el compromís d'assolir la responsabilitat que això suposa com un repte en el qual invertir energies per a la millora de l'Administració i el benefici de la ciutadania.

II Formació del personal

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

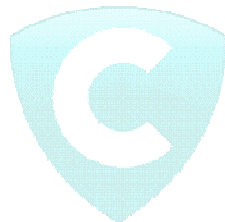
L'oferta formativa inicial per al personal de l'Oficina ha estat formada pels programes de formació de l'Escola Municipal de Formació de l'Ajuntament (*EMF*, d'ara endavant), l'Escola Balear d'Administració Pública (*EBAP*, d'ara endavant), el Foro de Formació, la Federació de Serveis i Administracions Públiques (*FSAP*) i la UNED, totes entitats prestigi i capacitat garantida. Pel que fa a jornades i trobades, s'hi 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 ho aconsellen per a la feina, podria ser motiu de formació.

Cada treballador o treballadora, doncs, tria els cursos que considera més adequats 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.

Finalment, en relació amb prevenció de riscos laborals, tot el personal de l'Oficina va participar en una entrevista informativa relacionada amb l'informe de riscos elaborat pel Servei Municipal de Prevenció, on es va constatar la dificultat d'extreure conclusions avaluable quan la unitat administrativa a la qual s'adreça l'estudi té un nombre molt reduït de persones i amb rols tan diferenciats.

D'altra banda, també en relació amb l'estudi de prevenció de riscos, es va criticar que les preguntes del qüestionari que fonamentava l'estudi eren ambigües i interpretables, amb la qual cosa dues persones podien donar respostes diferents encara que compartissin la mateixa opinió o el mateix criteri.





PRIMERA PART

ACTIVITATS 2017

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

La voluntat d'iniciar el 2017 la recuperació de les enquestes no s'ha implementat perquè el volum de feina i les limitacions de recursos no ens han fet possible la tasca.

Així, doncs, encara que no s'hagi implementat el sistema d'enquestes, sí que s'ha fet efectiva la modificació del qüestionari de satisfacció replantejant les preguntes i revisant la redacció per a fer-les més entenedores, per a posar-les en marxa quan els recursos ho permetin.



Reunió amb els veïnats de la barriada del Camp Redó

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

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.

II La percepció de la Defensora i l'equip de treball

No menys important és la percepció que rep l'Oficina de la Defensora en el tracte amb la ciutadania. En moltes ocasions resulta innecessari passar una enquesta per a saber quina és la satisfacció de la ciutadania, si bé és important documentar aquesta percepció.

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

Pròxima perquè tenim temps per a superar el primer moment de xoc; humana, perquè ens posam al seu lloc i ens convertim en la seva veu i, honesta, perquè actuam ajustant-nos a dret i no es fan promeses sense fonament que puguin invertir l'actitud positiva del veïnat que ens demana ajuda.

En aquest sentit, podem dir, per les manifestacions directes recollides en totes les entrevistes i les consultes que mantenim amb la ciutadania, que en el seu conjunt els veïnats i les veïnades se senten ben atesos; entenen el que els explicam i saben que des de l'Oficina de la Defensora es treballa per al

seu cas. Sí es cert que la demora en la resolució dels expedients, ja sigui per dilació d'informes, per la complexitat del cas o per la limitació de recursos propis, genera alguna molèstia que ens han manifestat, i que és comprensible, perquè algunes situacions requeririen d'una resolució quasi immediata que no podem garantir.

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





SEGONA PART

DEFINICIÓ, CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONAMENT

1. Drets de la Ciutadania



Foto: M.Tomás.Oficina de la Defensora
Plaça de la Mercè

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 les entitats ciutadanes constituïdes amb el sorgiment dels moviments associatius fins a l'aparició dels reglaments de participació ciutadana, hi ha hagut un camí a vegades complex, i en temps de crisi la seva tasca resulta especialment complicada.

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

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

Dret general a la informació

Els ciutadans del municipi de Palma tenen dret a accedir a la informació sobre la gestió de les competències i els serveis municipals, 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, com també 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, i a consultar els arxius i els registres en els termes previstos a la Constitució i en altres lleis.

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

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

Dret a la informació sobre els procediments en curs

Els ciutadans tenen dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats i a obtenir còpies dels documents que s'hi contenen, com també 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, i 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 part d'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.

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

Drets dels ciutadans com a contribuents

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





SEGONA PART

DEFINICIÓ, CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONAMENT

2. Com es garanteixen aquests drets



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

Com es garanteixen aquests drets

I La Comissió de Drets de la Ciutadania

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

Aquesta Comissió està **composta per representants de tots els grups municipals**, de forma proporcional al nombre de membres que tenen al Ple. La institució de la Defensora de la Ciutadania també en forma part, amb veu i sense vot. Des de l'inici de la incorporació de la nova Defensora en aquesta Comissió s'ha defensat aquest àmbit com un espai de la ciutadania per a la vigilància en compliment dels seus drets.

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

Pel que fa a la seva organització, **la Comissió té un president o presidenta** i un vicepresident o vicepresidenta, elegits entre els seus membres per la mateixa Comissió i nomenats pel president o presidenta del Ple. Al llarg dels darrers anys, fins en dues legislatures diferents han passat pel càrrec diferents responsables per delegació de la Batlia.

La presidència de la Comissió de Drets de la Ciutadania assumeix la representació i és l'òrgan de relació amb els serveis de l'Ajuntament i altres organismes públics i privats. Igualment, ha d'actuar amb independència respecte de qualsevol altre òrgan administratiu i amb total autonomia en l'exercici de les seves funcions, i ha de fer saber a la Batlia qualsevol actuació que limiti la seva independència o les seves facultats d'actuació.

Correspon a la Secretaria General del Ple, sota la direcció de la Presidència, l'administració i la coordinació dels mitjans materials i personals. És molt important destacar que als darrers anys aquesta Comissió no ha passat d'escoltar els informes de l'Oficina de la Defensora. La manca de nomenament ha impedit que s'emetessin recomanacions o suggeriments, ja que el Reglament ordena que sols la persona a qui s'ha atorgat la responsabilitat de la institució és competent per a l'emissió dels esmentats documents.

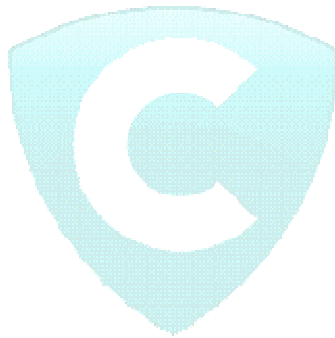
Són funcions, reglamentàriament establertes, de la Comissió de Drets de la Ciutadania:

- b. Rebre, a través de la Defensora de la Ciutadania, les propostes d'actuació tendents a millorar i, si s'escau, reparar les deficiències que els ciutadans els hagin denunciat o que el mateix Defensor o Defensora de la Ciutadania hagi pogut detectar.
- c. Demanar i contrastar la informació necessària sobre les queixes o les reclamacions interposades, per a verificar-ne i constatar-ne la transcendència real i, posteriorment, fer els corresponents suggeriments per a adoptar les mesures que siguin pertinents.
- d. Rebre les iniciatives o els suggeriments dels ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits administratius o estudiar la supressió dels que puguin ser innecessaris i, amb caràcter general, per a qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració municipal i per a assolir els fins assignats a aquesta.
- e. Assistir els ciutadans en l'exercici del dret de petició reconegut a l'article 29 de la Constitució.
- f. Elaborar propostes i informes per iniciativa pròpia en relació amb la funció genèrica de defensa dels ciutadans en les seves relacions amb els serveis i l'Administració municipal.
- g. Assessorar la Batlia i la Junta de Govern de Palma en la resolució de les queixes, les reclamacions i els suggeriments que hagin formulat els ciutadans quan així se sol·liciti.
- h. Proposar les modificacions normatives o procedimentals que es considerin pertinents per a defensar millor els drets dels ciutadans.
- i. Rebre tots els advertiments, les recomanacions fetes per l'Ombudsman europeu, la Defensora o Defensor del Poble o, si s'escau, el Síndic o Síndica de Greuges, perquè en prengui coneixement, i als efectes oportuns. En aquest sentit la Comissió ha d'aprovar i difondre les recomanacions o els suggeriments pertinents, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius.

Les actuacions de la Comissió també estan específicament determinades al Reglament, segons s'indica a continuació:

- a. Tots els òrgans i els serveis de l'Administració municipal estan obligats a col·laborar amb la Comissió de Drets de la Ciutadania. Amb aquesta finalitat tots els òrgans i els serveis de l'Administració municipal estan obligats a incloure en el sistema que es creï els suggeriments i les reclamacions rebuts i la resposta generada.
- b. Els veïns no es poden dirigir directament a la Comissió i, si una reclamació és omesa, ho han de fer saber a la Batlia, que exigirà les responsabilitats que pertocuin i disposarà sobre traslladar-la a la Comissió.
- c. La Comissió no ha d'entrar a examinar individualment les reclamacions sobre les quals hi hagi pendent resolució judicial ni les que han donat lloc a l'obertura d'un expedient administratiu fins que no conclougui el termini legal per a resoldre'ls.

- d. A través de la Presidència, la Comissió pot sol·licitar a qualsevol òrgan, servei o entitat dependent de l'Ajuntament la tramesa que consideri oportuna dels informes i dels antecedents, i pot requerir als funcionaris que compareguin.
- e. Quan la reclamació per a investigar afecta la conducta de persones al servei de l'Administració, la Presidència de la Comissió n'ha de donar compte immediatament a aquesta i al seu superior jeràrquic perquè en el termini que es fixi, que no pot ser superior a quinze dies, responguin per escrit amb l'aportació dels documents i testimonis que es considerin oportuns. En aquests casos, la informació té caràcter reservat.



II La institució de la Defensora de la Ciutadania a Palma

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

La institució va fer les seves primeres passes el novembre de 2007, i des de llavors han passat més de 10 anys, però, entre el gener de 2012 i el juliol de 2016, la institució es va trobar en estat de "seu vacant", atesa la mort del Sr. Lladó i per la manca de consens en el nomenament d'un nou Defensor per part de les forces polítiques responsables.

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

A la darrera memòria, ja es posava de manifest la necessitat d'introduir alguns canvis al Reglament orgànic de drets de la ciutadania, fins i tot amb un acord de la Comissió de Drets de la Ciutadania, de data 20 de juliol de 2010, en què 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 pròxima als ciutadans, per la qual cosa s'han d'ampliar els canals d'entrada de les reclamacions, les queixes i els suggeriments que ens vulguin fer arribar els veïns i les veïnes de la nostra ciutat, prioritzant l'ús de les noves tecnologies; en segon lloc, dotar 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, sigui de la confiança de la defensora.

l defensor presentada al president de la Comissió el mes de desembre de 2010 mai es va executar. Magrat tot, des de l'actual direcció de la institució s'ha entès la mateixa necessitat de revisió, i així s'ha manifestat la intenció de plantejar una reforma que s'espera que es materialitzi al llarg del mandat.

Fonamentalment les funcions de la Defensora de la Ciutadania són:

- ♦ Protegir els ciutadans i les ciutadanes 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, els suggeriments i els advertiments que millorin la qualitat dels serveis públics i la transparència de l'acció administrativa, i traslladar-los a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments.
- La Defensora de la Ciutadania pot sol·licitar informació de qualsevol organisme i entitat dependent de l'Ajuntament de Palma i presentar propostes d'actuació a la Comissió de Drets dels Ciutadans tendents a millorar i, si s'escau, reparar les deficiències que li hagin denunciat els ciutadans o que hagi pogut detectar.

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

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

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

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

Pot dirigir-se a la Defensora de la Ciutadania tota persona natural o jurídica que hi 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 en 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 subjecta 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:

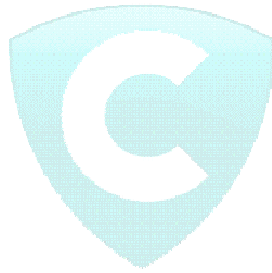
Són **condicions** per a ser elegit defensor/ra de la ciutadania:

- ser major d'edat i estar en ple ús dels drets civils i polítics.
- gaudir de la condició de veí o veïna de Palma.
- ser elegit pel Ple de l'Ajuntament almenys per una votació de tres cinquenes parts dels seus membres.

A més, ser defensor/ra de la ciutadania és **incompatible** amb:

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

Tot això implica clarament una garantia per a exercir-ne la funció.





SEGONA PART

DEFINICIÓ, CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONAMENT

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



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora
Plaça Major

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

I Principis generals

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El procediment per a presentar queixes i de la posterior tramitació d'aquestes es determina al Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma. D'acord amb les normes que s'hi indiquen, qualsevol persona, física o jurídica, es pot adreçar a la Defensora de la Ciutadania, com ja hem dit abans, sense cap mena de restricció.

B. COM PRESENTAR-HI LES QUEIXES

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

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

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

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

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

C. TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D. RESERVA I DISCRECIONALITAT EN LA TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

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

E. ACTUACIONS D'AVINENÇA

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

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

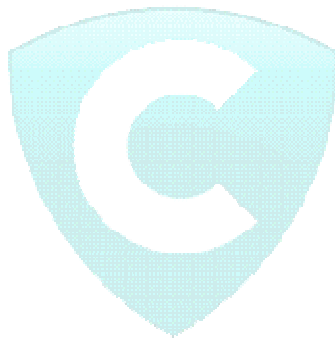
F. COMUNICACIÓ DELS RESULTATS DE LA INVESTIGACIÓ

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

G. ACTUACIONS D'OFICI

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

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



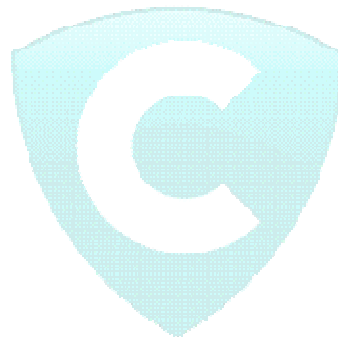
II Recomanacions, advertiments i suggeriments (RAS)

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

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

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

En aquesta memòria es troben recollides els RAS redactats el 2017 a l'apartat 2.V de la primera part del document.



III Mapa de processos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

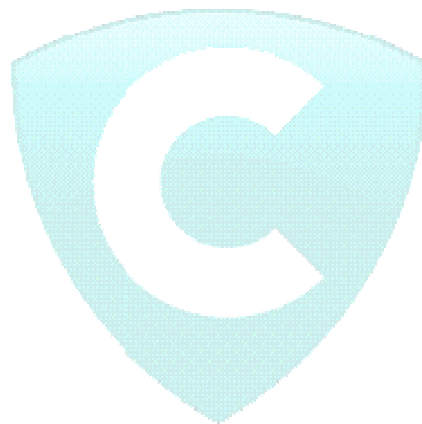
D'acord amb el canal usat per part de la persona reclamant per a presentar la seva causa, aquesta rep un document acreditatiu de la presentació i, si s'escau, de la seva admissió a tràmit. Tot això per a mantenir obert el canal de diàleg amb la ciutadania, donar una informació actualitzada de l'estat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

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

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

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

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



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

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

Un any després de la seva redacció, el full de ruta ha demostrat la seva utilitat, i actualment manté la seva vigència pel que fa a l'orientació de l'activitat de la institució.

VISIÓ

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

MISIÓ

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

VALORS

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

OBJETIU ESTRATÈGIC

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

OBJECTIU 1

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

Mitjançant:

- a. Un servei d'assessorament, informació, atenció i suport als ciutadans.
- b. Comunicació directa amb els representants dels distints 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 ciutadans.

Mitjançant:

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

OBJECTIU 3

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

Mitjançant:

- a. Supervisió
- b. Auditories externes
- c. Elaboració d'informes
- d. Elaboració per a propostes de millora
- e. Campanyes

El codi que regeix el comportament del personal de l'Oficina de la Defensora s'ha actualitzat d'acord amb els 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 s'han d'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 a realitzar qualsevol consulta.
- Assistir, si es requereix, els ciutadans en l'emplenament dels impresos de reclamació o suggeriment.
- Reorientar la reclamació o el suggeriment del ciutadà en aquells casos en què es trobin fora de la competència de la Defensora de la Ciutadania, indicant les unitats administratives que en tinguin les competències, com també les seves adreces postals i els telèfons i, si s'escau, les vies per a presentar les instàncies oportunes i el termini de què es disposa per a fer-ho.
- En el cas de no poder atendre immediatament una sol·licitud d'informació, explicar-ne el motiu i recollir les dades per a comunicar al ciutadà, amb la major rapidesa, la disponibilitat de la informació sol·licitada.
- Si per a la gestió de la informació sol·licitada es requereix un temps d'espera, s'ha de comunicar el temps estimat fins que es disposi d'aquesta informació.
- Mantenir la confidencialitat sobre els ciutadans i les ciutadanes que sol·liciten els seus serveis i l'objecte de la seva consulta fora de l'àrea de treball, i mantenir la confidencialitat sobre els assumptes interns fora de l'Oficina.



ANNEXOS

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



ANNEX A – Relació dels expedients DC, IMA i DP

EXPED.	DATA	MOTIU	TIPUS	ESTAT	COMPETÈNCIA MUNICIPAL		RESOLUCIÓ
2017/001	03/01/2017	Reclamació sobre molèsties i prob. de convivència	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR	ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2017/002	03/01/2017	Problema per a obtenir targeta d'accés ACIRE	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	ASSUMPTES INTERNS	RESOLT EN TRÀMIT
2017/003	12/01/2017	Renous i fums per negoci a la zona de la Gerreria	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SALUT	ACTIVITATS	
2017/004	01/01/2017	Multes de circulació i retirada per part de la grua	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	MULTES	RESOLT EN TRÀMIT
2017/005	16/01/2017	Concessió de la cafeteria Alaska	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	CONTRACTACIÓ		
2017/006	18/01/2017	Manca de resposta a una petició d'informe	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/007	19/01/2017	Desacord amb el pagament de l'abonament de l'IME	RECLAMACIÓ	RESOLT	IME		RESOLT EN TRÀMIT +RECOMANACIÓ GREUGE
2017/008	25/02/2017	Manca de resposta a una sol·licitud	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		
2017/009	26/01/2017	Ordenança de l'ocupació de la via pública	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR		
2017/010	27/01/2017	Problemes causats per l'empresa de transports	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	VIALITAT	POLICIA LOCAL	
2017/011	07/02/2017	Manca d'actuació per part de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL		GREUGE
2017/012	13/02/2017	Renous provocats per un negoci al costat de ca seva	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS	POLICIA	
2017/013	15/02/2017	Manca de resposta a una petició de còpia d'expedient	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. D'ACTIVITATS		NO GREUGE
2017/014	16/02/2017	Denegació permís OVP	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR		RESOLT EN TRÀMIT
2017/015	16/02/2017	Desallotjament i expropiació de l'habitatge	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EXPROPIACIONS	PMH	SUSPENSIO
2017/016	20/02/2017	Continuen les molèsties pels xiprers	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARCS I JARDINS		
2017/017	20/02/2017	Multa amb un canvi de nom intermedi	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT - MULTES		NO GREUGE
2017/018	21/02/2017	Denúncies sense resposta sobre OVP al carrer de la Fàbrica		RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR	
2017/019	28/02/2017	Molèsties provocades pels músics ambulants	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	SANITAT	
2017/020	28/02/2017	Mediació per a solucionar deute per retirada EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	ASSESSOR DISTRICTE	RESOLT EN TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/021	02/03/2017	Problemes pels lladrucs d'uns cans	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2017/022	03/03/2017	Problemes entre Ajuntament i galeristes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT		
2017/023	06/03/2017	Molèsties per la brutícia dels cans a la nostra ciutat	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEGURETATCIUTADANA		RESOLT ENTRÀMIT +RECOMANACIÓ TRIBUNALS
2017/024	07/03/2017	Obra il·legal que li causa molèsties	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA D'OBRES		
2017/025	10/03/2017	Petició de seguiment a les actuacions sol·licitades	MEDIACIÓ	A TRÀMIT	PLANEJAMENT		
2017/026	13/03/2017	Manca de neteja i actes vandàlics a la via pública	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/027	14/03/2017	Situació complicada en SAM adults	RECLAMACIÓ	RESOLT	SERVEIS SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/028	17/03/2017	Exp. de Disciplina paralitzat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/029	21/03/2017	Utilització de reservat per a bastida i reforma de façana	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR:	LLICÈNCIES D'OBRES	
2017/030	28/03/2017	Resposta desestimària exp. de Resp. Patrimonial	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	RESP.PATRIMONIAL		
2017/031	29/03/2017	Inseguretat per obres a la seva finca	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/032	03/04/2017	Molèsties de renou i brutícia a un solar-pipican	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2017/033	11/04/2017	Competències municipals per execució auditories ext.	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	GOVERN INTERIOR	RESOLT EN TRÀMIT
2017/034	11/04/2017	Manca de resposta per activitat musical a via pública	MEDIACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR	PARTICIPACIÓ	
2017/035	12/04/2017	Diversos problemes de propietat horitzontal	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		NO GREUGE
2017/037	12/04/2017	Molèsties per un negoci als locals de l'immoble	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	LLIC. ACTIVITATS		SUSPENSIÓ
2017/036	12/04/2017	Reclamacions per manca d'inversió i manteniment	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/038	28/04/2017	Necessitat urgent d'ajuda de Serveis Socials	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL		SUSPENSIÓ
2017/039	02/05/2017	Irregularitats en negoci de restauració	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	LLIC. ACTIVITATS		PROVISIONAL
2017/040	02/05/2017	Cobrament irregular de la taxa de residus sòlids	RECLAMACIÓ	RESOLT	TRIBUTARI	TRIBUNAL E-A	RESOLT EN TRÀMIT RECOMANACIÓ
2017/041	02/05/2017	Urbanització Bellavista de les Cadenes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		
2017/042	03/05/2017	problemes de circulació al carrer dels Fideus	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/043	04/05/2017	Qualitat del servei de menjador del SAM Adults	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/044	08/05/2017	Acumulació de fems contenidors davant del seu immoble	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/045	09/05/2017	Exposa la seva indefensió quant a la activitat d'un bar	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. D'ACTIVITAT		
2017/046	12/05/2017	Deficiències a la seva barriada	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	INFRAESTRUCTURES	
2017/047	22/05/2017	Precinte d'activitat romput	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	LLIC. ACTIVITATS	
2017/048	22/05/2017	Denúncia per aires condicionats desatesa	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	LLIC. ACTIVITATS	
2017/049	22/05/2017	Molèsties provocades per negoci de restauració	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	ACTIVITATS	
2017/050	23/05/2017	Brutícia al voltant dels contenidors de fems	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/051	23/05/2017	Desacord per la manca d'actuació de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/052	30/05/2017	Molèsties pel fum d'un local als baixos del seu immoble	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT	ACTIVITATS	
2017/053	30/05/2017	Molèsties per un negoci d'oci	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS		
2017/054	30/05/2017	Problemes per a actuar com a artista al carrer	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		
2017/055	30/05/2017	Problemàtica al Camp Redó	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	SANITAT	
2017/056	02/05/2017	Demora en la concessió d'una llicència d'obra	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. OBRES		
2017/057	02/05/2017	Biblioteques municipals	RECLAMACIÓ	RESOLT	CULTURA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/058	06/06/2017	Manca de resposta per part de l'Ajuntament.	RECLAMACIÓ	RESOLT	PART. CIUTADANA	INFRAESTRUCTURES	GREUGE
2017/059	30/05/2017	Denúncia per beure al carrer	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	IG	GREUGE
2017/060	19/06/2017	Molèsties per renou i inseguretat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		
2017/061	19/06/2017	Expedient sancionador DS	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.		RESOLT EN TRÀMIT
2017/062	16/06/2017	Renous a la zona on viu	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	EMAYA	
2017/063	21/06/2017	Manca de pagament d'una subvenció	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL		PROVISIONAL
2017/064	26/06/2017	Problemes de brutícia per excrements de cans	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/065	27/06/2017	Manca de resposta d'EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		NO GREUGE

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/066	27/06/2017	Ocupació de via pública excessiva	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR		
2017/067	28/06/2017	Problemes de brutícia per la ubicació d'un contenidor	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/068	30/06/2017	Manca de resposta per part de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMT	MOBILITAT	
2017/069	03/07/2017	Molèsties d'un negoci veïnat i incompliments	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS		
2017/070	03/07/2017	Música en viu fins altes hores de la matinada	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	ACTIVITATS	
2017/071	04/07/2017	Manca de resposta a una petició extemporània	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR		NO GREUGE
2017/072	05/07/2017	Renous i molèsties per obres amb exoneració de renou	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. OBRES	SANITAT	
2017/073	07/07/2017	Renous i molèsties per negocis de restauració i vianants	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	POLICIA LOCAL	
2017/074	07/07/2017	Expulsió del centre Es Convent	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR SOCIAL	ODDM	
2017/075	10/07/2017	Renous i molèsties a la barriada de Santa Catalina	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR	ACTIVITATS	
2017/076	11/07/2017	Figuera que suposa un perill circulatori	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2017/077	12/07/2017	Forat a la voravia just al davant d'un immoble	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	VIALITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2017/078	12/07/2017	Denúncia de circulació que no pot pagar en línia	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		NO GREUGE+RAS
2017/079	20/07/2017	Denúncia per obres il·legals	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/080	20/07/2017	Renous músics ambulants	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA		
2017/081	05/07/2017	Renous veïnada de dalt	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SEG. CIUTADANA		ARXIU PROVISIONAL
2017/082	31/07/2017	Manca resposta exp. CO 2010/00935	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/083	01/08/2017	Manca resposta Mobilitat - Càrrega i descàrrega	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/084	03/08/2017	Acumulació fems fora contenidor	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/085	04/08/2017	Reclamació puntuació Patronat Mpal. d'Escoles d'Infants	RECLAMACIÓ	RESOLT	EDUCACIÓ		RESOLT EN TRÀMIT
2017/086	18/08/2017	Danys a l'immoble de la seva propietat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/087	22/08/2017	Manca d'ajuda de Benestar Social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/088	23/08/2017	Persones sense sostre Pl. del Bisbe Berenguer de Palou	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/089	24/08/2017	Lladrucs d'un ca al c. del Sindicat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	SANITAT	
2017/090	24/08/2017	Molèsties causades per un restaurant	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS		
2017/091	24/08/2017	Graderies Pl. del Bisbe Berenguer de Palou -	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEG. CIUTADANA	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2017/092	24/08/2017	Queixes al bar Plaza (l. del Bisbe Berenguer de Palou)	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SANITAT	POLICIA LOCAL	ARXIU PROVISIONAL
2017/093	31/08/2017	Càmeres vigilància oficina bancària	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEG.CIUTADANA		NO GREUGE
2017/094	06/09/2017	Disconformitat amb certificat Policia Local	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEG. CIUTADANA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/095	07/09/2017	Denúncia taller de pintura Fórmula Mallorca	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS I SEGURETAT		
2017/096	07/09/2017	Tancament de la pensió a on viu.	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		NO GREUGE
2017/097	08/09/2017	Manca de resposta a un recurs extraordinari de revisió	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ECONOMIA, HISENDA I INNOVACIÓ		
2017/098	11/09/2017	Problemes de brutícia pels contenidors d'EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/099	11/09/2017	Pas zebra al camí de Can Pastilla (altura núm. 41)	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/100	18/09/2017	Queixa horari recollida fems	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/101	19/09/2017	Plaça Major: músics i ascensor accés a la Rambla	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA		
2017/102	21/09/2017	Queixa per la taxa pel Servei contra Incendis	RECLAMACIÓ	RESOLT	BOMBERS DE PALMA	DEP. TRIBUTARI	RESOLT EN TRÀMIT +RECOMANACIÓ
2017/103	26/09/2017	Ús inadequat denominació CEI, El o Escoleta	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EDUCACIÓ		
2017/104	29/09/2017	Manca de suport de l'EMT per sinistre	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMT		
2017/105	10/10/2017	Trastos als contenidors al c. de la Garlanda, 2	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/106	10/10/2017	Estat dels decrets de Govern Interior	MEDIACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR	POLICIA LOCAL	
2017/107	19/10/2017	Molèsties pels renous a causa de recollida RS	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/108	20/10/2017	Queixa pel bar La Perla Negra	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	LLIC. ACTIVITATS	
2017/109	17/10/2017	Desperfectes a la vorera del c. de l'Illa de Xipre, 19	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT +RECOMANACIÓ
2017/110	25/10/2017	Molèsties provocades per locals que es dilata	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	SANITAT	

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/111	25/10/2017	Desacord amb una multa per estacionament indegut	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		
2017/112	30/10/2017	Manca d'ajuda de Benestar Social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/113	02/11/2017	Denegació accés als vestidors infantils IME Son Moix	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	IME		
2017/114	08/11/2017	Queixa pel mal estat de l'asfalt	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/115	13/11/2017	Falta resposta Urbanisme a petició d'informació	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		
2017/116	14/11/2017	Necessitats de la barriada	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/117	16/11/2017	Assumptes pendents de resoldre del barri	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISTRICTE LLEVANT		
2017/118	16/11/2017	Renous i problemàtica global al c. de Sant Miquel	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	EMAYA	
2017/119	16/11/2017	Queixa per motos aparcades a la costa de la Pols	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/120	26/10/2017	Molèsties per contenidors davant ca seva	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/121	20/11/2017	Queixa a Disciplina Urbanística per obres al seu edifici	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		
2017/122	21/11/2017	Queixa pel bar Fletxes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	SEG. CIUTADANA	
2017/123	21/11/2017	Queixes per S'Hostal de la pl. de Josep M. Quadrado	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	SEG.CIUTADANA	
2017/124	21/11/2017	Obres al local de la planta baixa del c. d'Albatros	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.	SANITAT	
2017/125	22/11/2017	Desacord amb Responsabilitat Patrimonial per caiguda	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	RESP. PATRIMONIAL		
2017/126	07/12/2017	Molèsties per taller veïnat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. D'ACTIVITATS	SANITAT	
2017/127	07/12/2017	Molèsties pel gimnàs Crossfit, al c. de José Rover Motta	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	URBANISME	
2017/128	11/12/2017	Possible expropiació de fa 70 anys	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT
2017/129	13/12/2017	Incompliment de normativa als locals ubicats a l'immoble	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS		
2017/130	13/12/2017	Reivindicacions de la Coordinadora en Defensa Pensions	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BATLIA		ARXIVAT
2017/131	28/12/2017	Té data de desnonament el maig de 2018	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SERVEIS SOCIALS		
2017/132	29/12/2017	Molèsties per canvi lloc contenidors	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		



Expedients del Defensor del Poble

DP	DC	Data obert.	Motiu	Dpt_implicat1	Estat	Data arxiu
001/2017		10/02/2017	Inundacions – actuacions	SALUT	RESOLT	11/04/2017
002/2017		03/03/2017	Preocupació per l'estat d'una grua en una obra abandonada	URBANISME	RESOLT	02/10/2017
003/2017		08/03/2017	Manca de resposta a la sol·licitud sobre les bases de cotització a la SS	RECURSOS	RESOLT	09/06/2017
004/2017		28/03/2017	Irregularitat en cobrament d'una ajuda i manca de resposta	BENESTAR	A TRÀMIT	09/06/2017
005/2017		24/04/2017	Estat d'abandonament del Coliseu Balear (pl. de Toros)	URBANISME	RESOLT	13/07/2017
006/2017		22/05/2017	Disconformitat en la tramitació d'una multa	MULTES	RESOLT	31/05/2017
007/2017		19/06/2017	Multa de trànsit	MULTES	RESOLT	28/06/2017
008/2017		20/07/2017	Menor en una corrida de toros	ACTIVITATS	A TRÀMIT	
009/2017		02/08/2017	Licitació auditoria externa dels contractes de serveis externs del Dep.	Funció Pública i	RESOLT	11/04/2018
010/2017		02/10/2017	Renous d'un veïnat a totes hores del dia	SANITAT I MA	RESOLT	04/12/2017
011/2017		23/10/2017	Desacord amb la tarifa de bus a l'aeroport	EMT	RESOLT	01/12/2017
012/2017		29/11/2017	Nul·litat de multa per estar només en català i problemes de presentació de recurs	IMI i MOBILITAT	RESOLT	14/02/2018
013/2017		01/12/2017	Manca de resposta als escrits que ha dirigit a l'Ajuntament des de l'any 2015	POLICIA LOCAL	RESOLT	06/02/2018
014/2017		01/12/2017	Preocupació per la situació de una veïnada	BENESTAR I DRETS	ARXIVAT	26/02/2017
015/2017		14/12/2017	Activitats molestes, lloguer turístic	BATLIA	A TRÀMIT	
100/2017		30/12/2017	Formulació de recomanacions a l'Ajuntament	BATLIA	A TRÀMIT	

Expedients IMA 2017

IMA	DATA CANAL	MOTIU
001/2017	02/01/2017 Telèfon	Devolució d'articles de comerç
002/2017	03/01/2017 Visita	Reclamació sobre el pagament de la IVT
003/2017	03/01/2017 Visita	Problema amb els aspersors del jardí a la pl. de la Porta des Camp
004/2017	12/01/2017 Visita	Problema al seu negoci per la neteja d'EMAYA
005/2017	12/01/2017 Telèfon	Manca de transport públic a la zona de Son Gual
006/2017	16/01/2017 Visita	Resolució d'EMAYA sobre canonades de sortida en un negoci
007/2017	26/01/2017 Telèfon	Reclamació pel funcionament i la tarificació del Servei municipal 010
008/2017	18/01/2017 Telèfon	Problemes amb el Consolat espanyol al Marroc
009/2017	26/01/2017 Visita	Problemes amb un cotxe de lloguer
010/2017	27/01/2017 Visita	Orientació en temes de reorientació familiar i integració
011/2017	30/01/2017 Visita	Caiguda al carrer del Marquès de la Font Santa, 78. Responsabilitat Patrimonial
012/2017	02/02/2017 Visita	Preocupació per l'ús de doblers públics i les infraestructures en relació amb la Dessaladora
013/2017	03/02/2017 Visita	Problemes per l'acceptació d'una reclamació 010 sobre EMAYA
014/2017	06/02/2017 Correu electrònic	Problemes de renou i brutícia
015/2017	08/02/2017 Telèfon	Manca d'ajuda per a cercar un habitatge de lloguer a una persona de 70 anys
016/2017	09/02/2017 Visita	Manca de resposta a una petició de copia d'expedient
017/2017	03/02/2017 Visita	Situació d'exclusió social atesa per CMSS
018/2017	16/02/2017 Visita	Estat perillós de l'immoble situat al c. de Joan Miró, 43
019/2017	20/02/2017 Visita	Problemes de seguretat i neteja a la plaça de la Drassana

IMA	DATA CANAL	MOTIU
020/2017	22/02/2017 Correu electrònic	Multa de circulació de l'Ajuntament de Lluçmajor ja liquidada
021/2017	23/02/2017 Visita	Problema amb el CN Policia
022/2017	23/02/2017 Visita	Problemes d'una apropiació irregular d'una propietat privada a Algaida
023/2017	28/02/2017 Visita	Vehicle al dipòsit municipal de Son Toells
024/2017	14/02/2017 Correu electrònic	Reclama possible censura pels comentaris continguts en una reclamació
025/2017	22/02/2017 Correu electrònic	Reclamació per un incident amb taxi-SP de Palma
026/2017	10/03/2017 Visita	Desacord amb una factura d'Emaya i tallada de subministrament sense previ
027/2017	14/03/2017 Visita	Necessita feina
028/2017	14/03/2017 Visita	Irregularitats en un immoble que no té cèdula d'habitabilitat
029/2017	11/04/2017 Visita	Situació social complexa
030/2017	11/04/2017 Correu intern	Problemes amb el subministrament d'EMAYA
031/2017	05/05/2017 Telèfon	Temes: EMT, la Gerreria, Accessibilitat
032/2017	05/05/2017 Visita	Problemes per impagament del lloguer d'un local a Son Gotleu
033/2017	05/05/2017 Correu electrònic	Preocupació per un taller que hi ha prop de ca seva on sembla que s'arreglen cotxes sense complir amb la normativa
034/2017	11/05/2017 Correu electrònic	Artistes del carrer
035/2017	19/05/2017 Visita	Sol·licitud d'ajudes per dependència
036/2017	24/04/2017 Correu electrònic	Molèsties provocades pels ciclistes que no compleixen la normativa
037/2017	02/05/2017 Correu electrònic	Problemes per a efectuar pagament en línia
038/2017	02/05/2017 Correu electrònic	Indignació amb el funcionament de les línies de l'EMT que passen per la seva barriada
039/2017	03/05/2017 Correu electrònic	Desacord amb una multa de trànsit
040/2017	11/05/2017 Correu electrònic	Sol·licita informació d'horaris de terrasses i música
041/2017	19/05/2017 Visita	Problemes amb un veí i antic propietari del seu habitatge
042/2017	02/05/2017 Visita	Molèsties causades pel trànsit de persones que freqüenten el pis superior al seu
043/2017	23/05/2017 Correu intern	La Policia li va decomissar material de venda ambulat

IMA	DATA CANAL	MOTIU
044/2017	23/05/2017 Visita	Té taques d'humitat al sostre de ca seva, provocades pel veí del pis de dalt
045/2017	26/05/2017 Visita	Problemes de brutícia a dos solars al costat del seu habitatge
046/2017	30/05/2017 Telèfon	Problemes amb la comunitat de veïns. Diu que les quotes són molt elevades amb els seus ingressos; no les pot pagar
047/2017	01/06/2017 Visita	Problemes de renous ocasionats pel pis que té a dalt. Diu que s'hi exerceix prostitució i que tota la nit hi ha renou.
048/2017	02/06/2017 Telèfon	Vol posar una reclamació a Telefònica, però és una dona gran i no sap com
049/2017	07/06/2017 Visita	Veïnat que dona problemes
050/2017	08/06/2017 Visita	Es queixa del greu problema que tenen amb les rates a la barriada
051/2017	13/06/2017 Visita	Molèsties per renous a la parada de bus davant la finca on viu
052/2017	15/06/2017 Correu electrònic	Construcció d'uns habitatges que es dedicaran a lloguer vacacional
053/2017	16/06/2017 Visita	No està d'acord amb una multa de trànsit que li va posar la Guàrdia Civil
054/2017	16/06/2017 Visita	Problemes amb la OVP del seu bar
055/2017	20/06/2017 Visita	Li han denegat la nacionalitat espanyola i no sap ben bé on pot anar perquè l'ajudin a presentar un recurs
056/2017	04/07/2017 Correu electrònic	Causes d'un incendi en un local
057/2017	04/07/2017 Correu electrònic	Obres i renou a qualsevol hora del dia
058/2017	03/07/2017 Visita	Falsificació de firmes
059/2017	04/07/2017 Correu electrònic	Reclamació per denegació de servei de menjador domiciliari
060/2017	11/07/2017 Visita	Reclamació d'una certificació de sinistre per parts dels Bombers
061/2017	11/07/2017 Correu electrònic	Impossibilitat de pagament d'una multa de circulació per motius tècnics
062/2017	11/07/2017 Visita	Necessita certificat d'inexistència d'infracció urbanística urgent
063/2017	10/07/2017 Visita	Reclamació de recursos estructurals necessaris per a l'associació i problema
064/2017	07/07/2017 Visita	Tractament inadequat del personal de la biblioteca de S'Escorxador
065/2017	13/07/2017 Telèfon	Problema per inacció a la regulació del lloguer turístic
066/2017	14/07/2017 Telèfon	Problemes per transferències bancàries
067/2017	14/07/2017 Visita	Obres d'EMAYA acabades al c. de Josep Villalonga, però es mantenen les barreres

IMA	DATA CANAL	MOTIU
068/2017	17/07/2017 Correu intern	Situació de presó preventiva
069/2017	17/07/2017 Visita	Consulta sobre el seu contracte de lloguer de l'habitatge
070/2017	17/07/2017 Visita	Consulta sobre l'acomiadament d'una cambrera de pis
071/2017	18/07/2017 Correu electrònic	Queixa al govern relacionada amb l'informe del monument de la Feixina
072/2017	19/07/2017 Visita	Pròrroga del període d'al·legacions al PEP del Jonquet
073/2017	20/07/2017 Correu electrònic	Consulta col·locació cartells venda habitatge al centre històric
074/2017	20/07/2017 Correu electrònic	Problema d'insonorització acústica pel renou dels avions AENA
075/2017	24/07/2017 Telèfon	Problemes greus de convivència a Son Gotleu
076/2017	28/07/2017 Correu electrònic	Consulta sobre l'obligació d'atenció dels regidors
077/2017	23/07/2017 Correu electrònic	No-funcionament dels banys públics de la platja de Cala Major
078/2017	05/07/2017 Correu electrònic	Manca de resposta dels correus dirigits als regidors
079/2017	28/07/2017 Correu electrònic	Renou d'autobusos TIB
080/2017	31/07/2017 Telèfon	Manca de resposta de l'EMT
081/2017	31/07/2017 Telèfon	Molèsties màquines bufadores EMAYA
082/2017	31/07/2017 Visita	Queixa per la festa prevista al Molinar el 10 d'agost
083/2017	04/08/2017 Correu electrònic	Problema aparcament al c. de Sant Magí
084/2017	03/08/2017 Correu electrònic	Queixa vegetació veïna
085/2017	07/08/2017 Visita	Problemes per apagar una multa d'ORA
086/2017	07/08/2017 Visita	Brutor al solar del mercadet de Son Fusteret
087/2017	10/08/2017 Visita	Veïnat amb trastorns de Diògenes
088/2017	11/08/2017 Correu electrònic	Persones sense sostre a la plaça del Bisbe Berenguer de Palou
089/2017	21/08/2017 Correu electrònic	Renou de joves reunits a l'aparcament de Son Sardina
090/2017	22/08/2017 Visita	Tenim obert DC 108/2008 I 109/2008 referents a les galeries

IMA	DATA CANAL	MOTIU
091/2017	25/08/2017 Correu electrònic	Consulta per pis de lloguer a Lluçmajor
092/2017	05/09/2017 Visita	Consulta per a interpretar el contingut de la Resolució notificada per l'Ajuntament en data 30/08/2017
093/2017	07/09/2017 Telèfon	Problemes de proliferació de coloms en un habitatge al costat de ca seva
094/2017	08/08/2017 Visita	Disconformitat amb el menú del servei de menjador a El Maria Mut
095/2017	18/09/2017 Visita	Infestació per xinxes a la finca
096/2017	25/09/2017 Telèfon	Consulta per antena de telefonia mòbil
097/2017	28/09/2017 Visita	Accedir a les ajudes de Dentistes sobre Rodes
098/2017	29/09/2017 Visita	Desacord amb la resposta de l'Àrea de Sanitat i Consum
099/2017	29/09/2017 Visita	Reclamació genèrica sobre la falta resoluciva de l'Administració pública
100/2017	03/10/2017 Correu electrònic	Manca d'atenció a la petició de recollida de trastos per a majors de 65 anys
101/2017	06/10/2017 Visita	Consulta dels presos del mòdul 1 de la presó de Palma
102/2017	06/10/2017 Correu electrònic	Queixa per la situació al barri de Son Gotleu
103/2017	17/10/2017 Visita	Molèsties dels veïns del pis de davall
104/2017	17/10/2017 Visita	Manca d'ajuda per a habitatge de SS
105/2017	19/10/2017 Visita	Instal·lació de ressaltos a la rotonda del camí dels Reis, altura del camí de la Real
106/2017	20/10/2017 Correu electrònic	Petició de la vorera d'accés de la parada de l'EMT - camí de la Real
107/2017	20/10/2017 Correu electrònic	Queixa pel bar musical Rockefeller de Cala Major
108/2017	24/10/2017 Visita	Falta de resposta a la petició del menjador social de Can Pere Antoni
109/2017	24/10/2017 Correu electrònic	Consulta sobre denúncia per bromohidrosi
110/2017	24/10/2017 Visita	Falta de l'ajuda necessària per a trobar un habitatge social o pis tutelat
111/2017	25/10/2017 Correu electrònic	Molèsties i renous ocasionats per un negoci d'oci nocturn
112/2017	25/10/2017 Correu electrònic	Expedients de la Comunitat de Propietaris al c. del Monsenyor Palmer, 5
113/2017	08/11/2017 Visita	Consulta sobre els dipòsits de Campsa - Marivent
114/2017	14/11/2017 Telèfon	Problema amb empresa de telefonia
115/2017	09/11/2017 Carta	Consulta interna del Centre Penitenciari per a la Defensora de la Ciutadania

IMA	DATA CANAL	MOTIU
116/2017	10/11/2017 Correu electrònic	Queixa per la manca de rebut de pagament de tributs; només el codi de contribuent
117/2017	14/11/2017 Correu electrònic	Queixa per projecte de rehabilitació al c. del Gral. Ricardo Ortega
118/2017	20/11/2017 Visita	Sol·licita cita amb la Defensora de la Ciutadania
119/2017	20/11/2017 Visita	Desacord amb Responsabilitat Patrimonial
120/2017	05/10/2017 Correu electrònic	Consulta per lloguer vacacional
121/2017	01/12/2017 Visita	Expropiació damunt la seva casa de fa 80 anys
122/2017	05/12/2017 Telèfon	Negativa a canvi d'assistenta social
123/2017	05/12/2017 Visita	Petició de la plataforma Garantitzem les Pensions
124/2017	05/12/2017 Visita	Problemes per a donar de baixa assegurança de casa
125/2017	11/12/2017 Correu electrònic	Queixa per multa, ja que el senyal estava en català
126/2017	12/12/2017 Visita	Mal estat a l'habitatge on viu de lloguer
127/2017	14/12/2017 Visita	Desacord amb una denúncia ORA
128/2017	19/12/2017 Visita	PL suspès de funcions
129/2017	20/12/2017 Correu electrònic	Multa per entrar a zona acire
130/2017	21/12/2017 Visita	Importància de l'educació de qualitat de 0-3
131/2017	22/12/2017 Visita	Deficiències en residència
132/2017	28/12/2017 Correu electrònic	Revisió de la normativa del Padró de menors de pares divorciats
133/2017	29/12/2017 Correu electrònic	Molèsties d'un veí que dona classes de música
134/2017	29/12/2017 Visita	Renous de cotxes a l'autopista a l'altura de Gènova
135/2017	22/12/2017 Correu electrònic	Petició d'hortos urbans desatesa
136/2017	20/12/2017 correu electrònic	Tallers mecànics que estacionen vehicles en reparació a la via pública
137/2017	28/12/2017 Correu electrònic	Molèsties de renous pels generadors d'un castell infantil
138/2017	11/12/2017 Correu intern	Actuacions de protecció de l'edificació sobre una ITE



ANNEX B - Redacció de recomanacions

Recomanació sobre l'expedient DC 008/2017; davant la demora injustificada en l'avaluació d'un espai d'aparcament per a discapacitats:

PRIMER. La revisió dels criteris del Departament de Mobilitat perquè, tot i que es puguin planificar les rutes de l'enginyer tècnic per a optimitzar amb criteris de concentració geogràfica, aquest procediment en cap cas hauria de dilatar més enllà dels sis mesos les resolucions, especialment en circumstàncies com les que ens ocupen, evitant a més greuges comparatius que sense cap dubte s'han produït.

SEGON. L'àrea competent en matèria de recursos humans, amb la prèvia proposta raonada, ha de dotar del personal suficient els departaments perquè puguin complir amb l'atenció adequada i en termini dels expedients.

Recomanació sobre l'expedient DC 011/2017; relacionada amb el col·lapse circulatori a què es veuen sotmesos alguns carrers del complex industrial conegut com a *Polígon Son Castelló* per falta de planificació:

PRIMER. Mantenir les actuacions que, encara que en una mesura limitada, influeixen en la reorientació de les conductes d'alguns conductors, amb la finalitat de transmetre que aquest espai no està fora de la llei i que hi regeix la normativa com a qualsevol altre punt de la ciutat.

SEGON. Hauria d'iniciar-se una anàlisi de la situació i, si s'escau, la coordinació d'un pla estratègic des de les àrees municipals amb responsabilitat sobre la matèria, establint els necessaris contactes amb ASIMA (Associació d'Industrials de Mallorca) i amb totes les associacions empresarials que es considerin oportunes amb la finalitat de liderar solucions consensuades, pel bé comú.

TERCER. S'haurà de posar atenció sobre les alertes que des dels distints observatoris de denúncia ciutadana, informes DMS o aquesta Defensoria, es transmetin en forma de reclamacions o suggeriments.

Recomanació sobre l'expedient DC 059/2017; associada a la manca de regulació municipal prevista a la normativa per a la commutació de sancions de l'Ordenança ORUCEP per mesures correctores, sessions formatives o treballs a la comunitat, encara avui sense resoldre:

PRIMER. L'emissió dels informes semestrals, previstos a l'article 11.2 de l'ORUCEP, on s'indiqui la situació actualitzada dels espais declarats d'intervenció especial, amb indicació de: nombre de sancions interposades, la seva localització, quantes d'aquestes s'han liquidat, quantes s'han substituït per treballs a la comunitat, si s'escau, i quantes queden pendents de cobrament, a més del nombre de reclamacions veïnals en aquella zona i les possibles campanyes municipals per a millorar la convivència.

SEGON. La necessària redacció de la normativa que reguli el dret a la substitució de les sancions per mesures correctores que s'adoptarien de forma motivada en funció del tipus d'infracció, en proporció a la sanció i amb les lògiques limitacions per a qui sigui reincident.

TERCER. Iniciar, en el moment oportú, la tramitació per a comunicar de forma fefaent a totes les persones sancionades la possibilitat d'acollir-se a l'opció de mesures correctores o treballs a la comunitat.

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

INTRODUCCIÓ

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

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

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

L'ORIGEN DE LA CONSULTA

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

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

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

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

LA SITUACIÓ ACTUAL

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

Queda justificada, doncs, la consulta de l'Oficina de la Defensora a d'altres administracions en pro d'obtenir una visió ampla i centrada del problema per a la seva resolució integral. Reduir el nostre abast a les actuacions municipals o a la derivació de responsabilitats cap a una o altra administració hauria estat un error.

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

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

ELS TESTIMONIS

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

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

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

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

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

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

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

VIURE AL CARRER

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

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

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

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

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

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

ACTUACIONS

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

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

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

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

No podem oblidar que qualsevol actuació que es proposi, per a ser adequada i justa, hauria de tenir molt present la doble vessant que tots en som víctimes i responsables alhora, els veïnats i també les

persones que dormen al carrer. Si se cerquen culpables en lloc de cercar solucions, probablement es desplaçaria la situació a un altre indret de la ciutat, o fins i tot es podria agreujar l'estat de les persones afectades vulnerant els seus drets o complicant els factors d'exclusió.

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

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

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

Palma, 14 de juny de 2016



ANNEX C - Normativa d'aplicació directa

Núm.	Document	Tipus	Data
1	Constitució espanyola de 1978	Constitució	6 de desembre 1978
2	Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma	Reglament municipal	3 de març 2005
3	Reglament orgànic de participació ciutadana de l'Ajuntament de Palma	Reglament Municipal	31 de desembre 2004
4	Llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques; Llei 39/2015, d'1 d'octubre	Llei ordinària	1 d'octubre 2015
5	Llei de règim jurídic de les administracions públiques; Llei 40/2015, d'1 d'octubre	Llei ordinària	1 d'octubre 2015
6	Llei de contractes del sector públic; Llei 30/2007, de 30 d'octubre, que desenvolupa parcialment l'RD 817/2009, de 8 de maig – MODIFICADA A PARTIR DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2018	Llei ordinària	30 d'octubre 2007
7	Llei del Defensor del Poble; Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, modificada per la Llei orgànica 2/1992, de 5 de març	Llei orgànica	6 abril de 1981
8	ISO 9001:2008, de sistemes de gestió de la qualitat	Norma internacional	Novembre 2008
9	Llei de protecció de dades de caràcter personal; Llei orgànica 15/99, de 13 de desembre, amb aplicació de l'RD 1398/1993, de 4 d'agost, en els procediments sancionadors tramitats per l'AEPD: - MODIFICADA A PARTIR DE MAIG DE 2018	Llei orgànica	13 de desembre 1999
10	Llei de capitalitat de Palma, Llei 23/2006, de 20 de desembre de 2006	Llei autonòmica	20 de desembre 2006

Núm.	Document	Tipus	Data
11	Llei de bases de règim local, Llei 7/1985, de 2 d'abril, modificada per la Llei 11/1999, de 21 d'abril, i per la Llei 57/2003, de mesures per a la modernització del govern local	Llei ordinària	2 d'abril 1985
12	Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat –adscripció el 27 d'abril de 2008 al Ple municipal	Norma internacional	18 de maig 2000
13	Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal –MODIFICAT A PARTIR DE MAIG 2018	Reial Decret	21 de desembre 2007



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

Dirigida als homes i dones de la ciutat

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

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

Aquí sorgeix la Ciutat.

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

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

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

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

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

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

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

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

Un principi: la igualtat.

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

Les ciutats sotasignades:

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

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

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

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

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

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

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

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

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

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

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

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTIQS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTIQA

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

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

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

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

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

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

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

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

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

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

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

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

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

Art. XIV - DRET AL TREBALL

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

Art. XV - DRET A LA CULTURA

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

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

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

Art. XVII - DRET A LA SALUT

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

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

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

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

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

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

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

Art. XXI - DRET AL LLEURE

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

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

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

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

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

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

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

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

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

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

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

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

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

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

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

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

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

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

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

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

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

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

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

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

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

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

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

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

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

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

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

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

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

DISPOSICIONS ADICIONALS

PRIMERA

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

SEGONA

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

TERCERA

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

QUARTA

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

CINQUENA

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

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



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




Defensora
de la Ciutadania

Ajuntament  de Palma



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





**Defensora
de la Ciutadania**

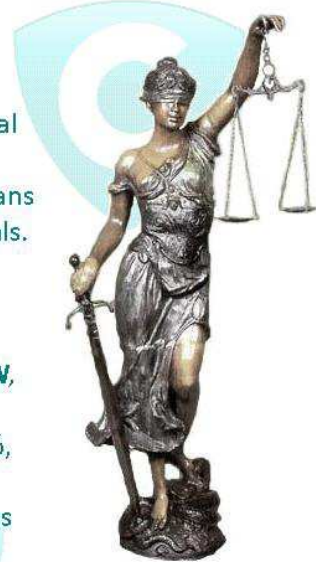
Ajuntament  **de Palma**

1. ORIGEN DEL DEFENSOR

1.1 DEL "DEFENSOR CIVITATIS" A L'ACTUAL OMBUDSMAN

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

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

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

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



The European Ombudsman

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

1.2 LA REALITAT A L'ESTAT

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

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



1.3 LA FIGURA DEL DEFENSOR A LES ILLES.

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

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

2. EL SENTIT DE LA DEFENSORA

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

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

RECOMANACIÓ

esmena a una manera de procedir per evitar nous greuges

ADVERTIMENT

crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici

SUGGERIMENT

proposta de millora o de solució alternativa

3. LA TASCA DEL DEFENSOR

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

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

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

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

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

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

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

<http://defensorciutadania.palmademallorca.es>

Ajuntament  de Palma

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ LEGISLACIÓ ENLLAÇOS

Defensora  de



Anna Mollanet és la Defensora de la Ciutadania



Oficina Defensora de la Ciutadania

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ

© Oficina Defensora Ciutadania Plaça de la Porta del Carrer 2, 97001 Palma (Balears) Telèfon



**Defensora
de la Ciutadania**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

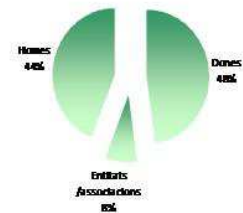
Des del dia 28 de novembre del 2007 i fins ara, tot tipus de persones físiques i jurídiques han presentat reclamacions i suggeriments.

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

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

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

Ajuntament  de Palma





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



5. L'ACTUALITAT DE LA INSTITUCIÓ

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

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

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad



ER-1576/2008

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización
AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA
DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

dispone de un sistema de gestión de calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

para las actividades: La gestión de la recepción, tramitación y resolución de reclamaciones, tramitadas por parte de la ciudadanía en relación a las actuaciones de la administración local del municipio de Palma de Mallorca.

que se desarrollan en: PL. DE COME, 1 07001 - PUIG BALEARS

Fecha de emisión: 2008-12-16
Fecha de renovación: 2011-12-16

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Unidad acreditada por ENAC con nº 000-0029

AENOR es miembro de la AENOR Global (Red Internacional de Certificación)

5.1. LA PRIMERA INSTITUCIÓ AMB CERTIFICACIÓ ISO

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

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

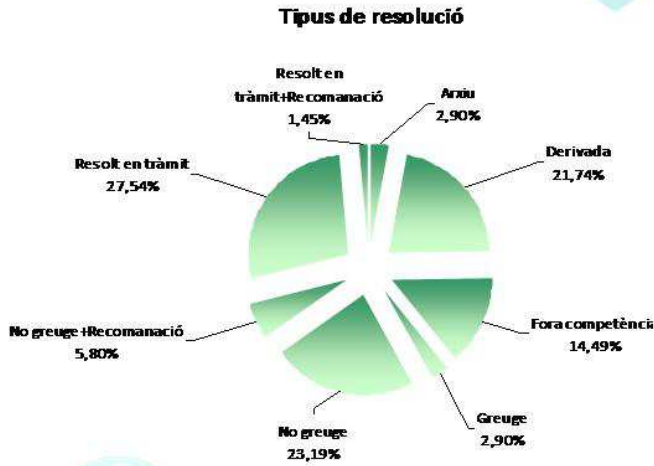
El mes de desembre s'assolia l'objectiu i el Defensor rebia la certificació de mans d'un dels responsables d'AENOR.





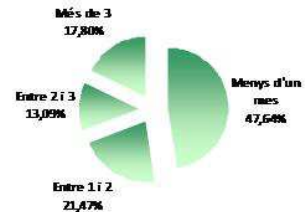
Defensora de la Ciutadania

5.2. A TALL D'EXEMPLE



Ajuntament de Palma

Termini de demora resolució (del total d'expedients)



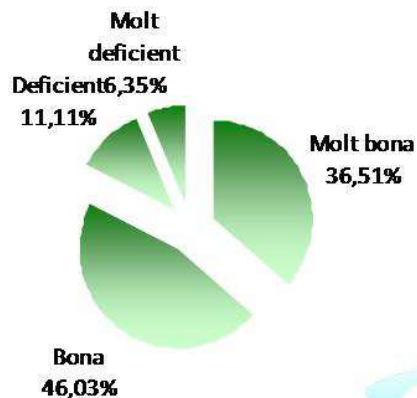
Canal d'entrada



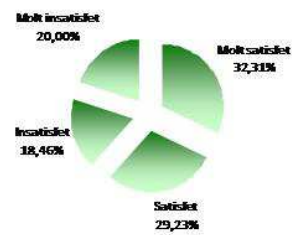
Defensora de la Ciutadania

5.3. I QUÈ EN PENSA LA CIUTADANIA?

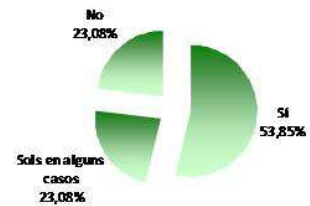
Valoració de la informació a l'Oficina



Satisfacció amb la resolució



Recomanariem anar al Defensor





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

6. ÉS TASCA DE TOTS.

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



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

Caldrà una estreta relació entre:



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

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

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

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

FORMULARI DE LA QÜESTIÓ. RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT (BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ANTECEDENTS)



**Defensora
de la Ciutadania**



Ajuntament  **de Palma**



ANNEX F - I Trobada de Síndics Locals de les Balears

Defensa dels **Drets de la Ciutadania** de Palma

I TROBADA DE SÍNDICS DE BALEARS – 7 NOVEMBRE 2017



I TROBADA DE SÍNDICS LOCALS DE BALEARS 7 de novembre de 2017

Aula FELIB (Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears)
C. del General Riera, 111
Palma

Objectius de la trobada:

1. Compartir coneixements relatius a la defensa dels Drets de la Ciutadania en el context balear.
2. Impulsar i reforçar la construcció de defensories incorporant entitats i institucions *ad hoc*.

Metodologia participativa mitjançant intervencions moderades.

Programa

9 h - Cafè i recepció

9.30 – 10 h Benvinguda, presentació d'assistents i objectius de la trobada
A càrrec del batle de Palma, Antoni Noguera, i la defensora, Anna Moilanen

10 – 10.30 h Exposició sobre l'origen i el treball de la Comissió de Greuges de Menorca
A càrrec de la síndica Gràcia Seguí

11 – 11.30 h Conclusions del matí per part de tots els assistents i aclariment de dubtes
Modera i presenta Vicente Rodrigo, adjunt de la Defensora

11.30 – 12 h Descans i cafè a les instal·lacions de la FELIB

12 – 12.45 h Exposició del treball de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma (estructura, trajectòria, forma de treball, aspiració de recuperació del segell de qualitat, etc.)

A càrrec de la defensora, Anna Moilanen, i l'adjunt, Vicente Rodrigo

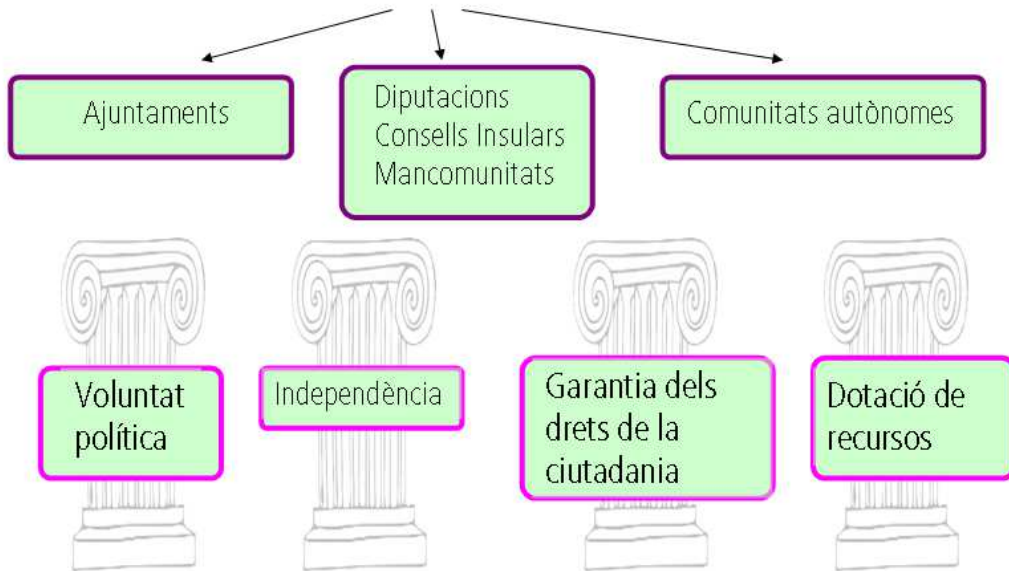
12.45 – 13.30 h "Defensant el fet local des d'una visió estatal"
A càrrec del Fòrum de Síndics

13.30 – 14.15 h Conclusions, propostes, preguntes, etc. per part de tots els assistents, especialment els participants de municipis i ajuntaments de la FELIB

14.15 – 15.30 h Dinar amb tots els assistents al restaurant del Consell



ELS ESCENARIS ENS INTEGREN A TOTS



MODEL INSTITUCIONAL

Defensor/a Institució unipersonal	Comissió de Drets de la ciutadania
---	---------------------------------------

OFICINA

Proactiu Reactiu	Estructura Full de ruta
---------------------	----------------------------

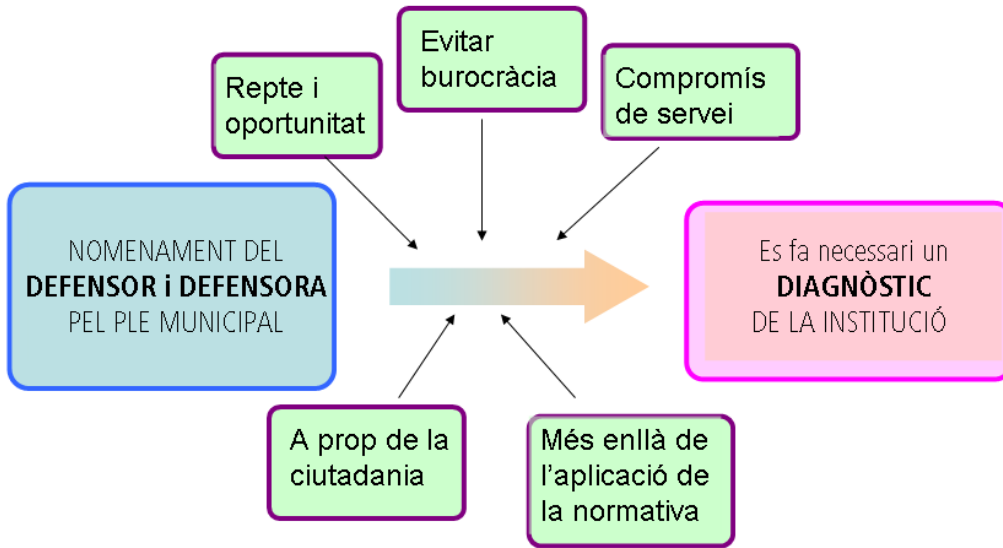
COMPETÈNCIA

Regulat per: reglament o estatut, i normativa marc.	Limitació de l'àbast
--	----------------------

INDEPEDÈNCIA

Adscripció de l'oficina Sense filtres	Espais de comunicació: Ple, Comissió, Altres espais ...
---	--

ANTECEDENTS



Procedimiento	Àrea / Departament	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Página	
POR-02 RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Toda la Organización	Responsable Calib	Responsable Calib	Defensor Ciudadano	1 de 1	
Objeto / Alcance		Definir los pasos para la aceptación definitiva de una reclamación formal por parte de la Oficina del Defensor	Version	Fecha	Descripción del cambio sobre versión anterior	
			02	22-10-09	Se añade como salida la Mejora de la Solicitud	
DEFENSOR CIUDADANO	TAG	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	Entradas: Docum. de referencia, datos, materiales, etc.	Información complementaria / Observaciones	Salidas: Resultados parciales o finales. Registros a archivar
		1. Recibir la reclamación formal 2. Realizar una identificación preliminar de los datos de la Reclamación 3. Comprobar que se cumplen los requisitos de recepción 4. ¿Se necesita informe previo? Si: 5. Solicitar informe previo, 6. Recibir informe, 7. Realizar validación por parte del defensor. No: 8. ¿Cumple los requisitos? Si: 9. Comunicar la Mejora de la Solicitud al Ciudadano o la No Admisión a la Reclamación. 10. Registrar entrada de la reclamación 11. Dar copia sellada al ciudadano		1. Reclamación formal 6. Informe Previo	1. La reclamación puede ser de nueva creación o de reapertura. 2. Los datos de la Reclamación a identificar son: - datos del Ciudadano (Art. 28 RLODC) - datos de la reclamación: motivo y contenidos, documentos aportados y firma del ciudadano. 3. Los requisitos de recepción son los señalados en el POR-01 Identificación de la Reclamación. 6. El informe previo se solicita a profesionales independientes. 10. Se sellará la reclamación y se identificará la fecha de entrada	9. Notificación de No Admisión o Mejora de la Solicitud (*) 10. Reclamación registrada 11. Copia sellada del ciudadano

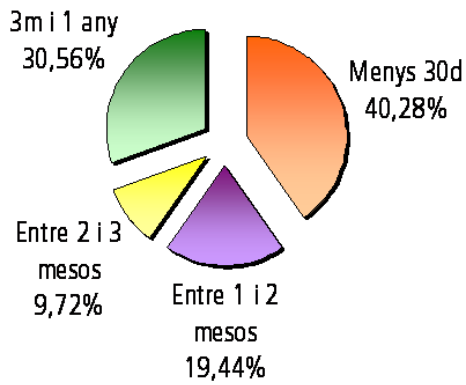


ACTIVITAT DE L'OFICINA

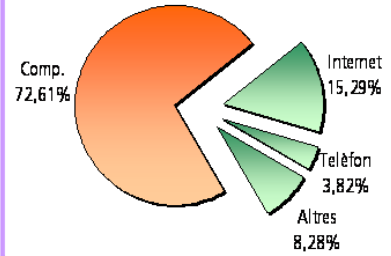
dades

Expedients DC resolts al 2017

Font Defensor: OCTUBRE 2017, iniciats en 2016



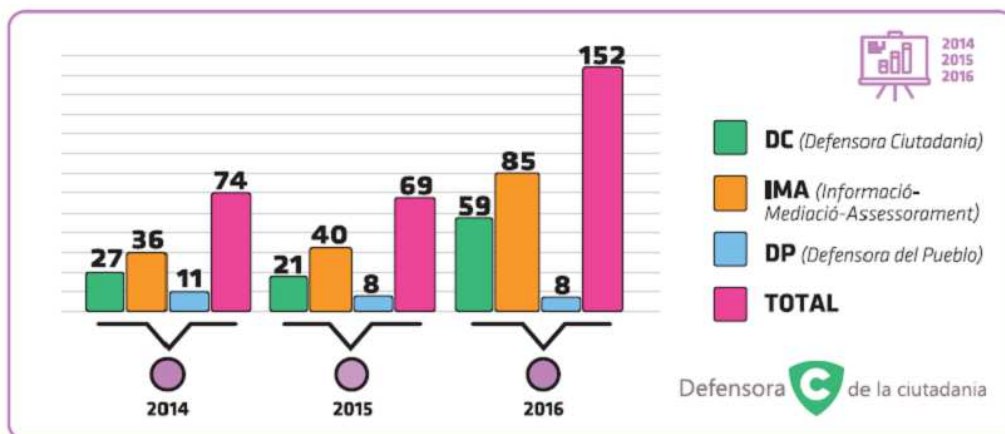
Canal d'entrada



ACTIVITAT DE L'OFICINA

tipus d'expedients

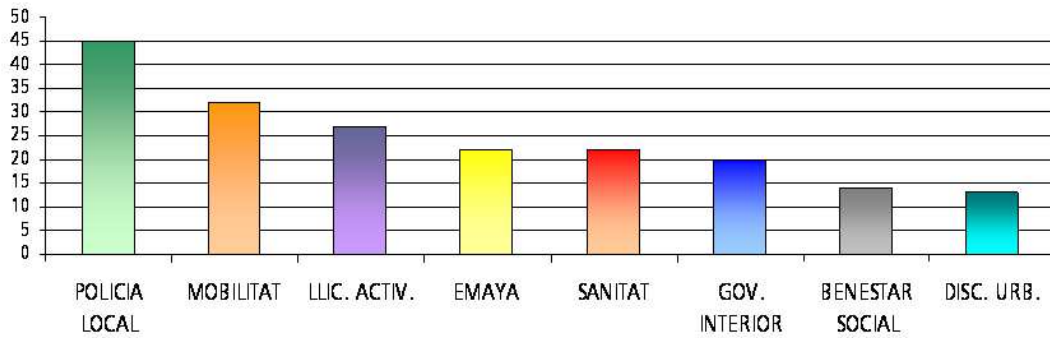
Evolució de l'activitat 2014-2016



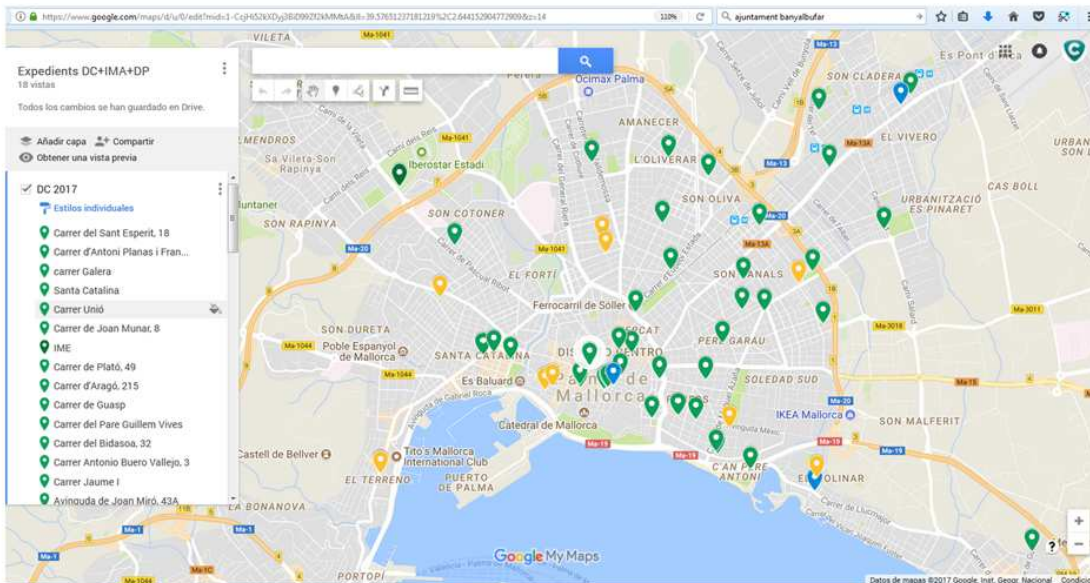
ACTIVITAT DE L'OFICINA temes relacionats

Àrees/departaments relacionats amb exp. DC

Font: defensor, octubre 2017



ACTIVITAT DE L'OFICINA eines





EL SENTIT DE L'ACTIVITAT

les recomanacions

- **Imatge no actualitzada**
- **Manca de planificació**
- **Renous**
- **Visibilitat dels acords i els actuacions com resultat dels decisions en els plens**
- **Recursos insuficients per atendre les demandes ciutadanes**
- **La coordinació municipal**
- **Modificació del reglament de Drets de la ciutadania**
- **Participació de la ciutadania en polítiques de l'Ajuntament**
- **La comunicació**



Defe

1.- Els drets de la ciutadania

- **Dret general a la informació**
- **Dret a la imparcialitat administrativa**
- **Dret a la informació específica**
- **Drets dels ciutadans com a contribuents**
- **Dret d'accés a arxius i registres**
- **Dret a l'economia procedimental**
- **Dret a la informació sobre els procediments en curs**
- **Dret a la certificació**
- **Dret a l'atenció adequada**
- **Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments**



L'EFECTE DE LA NOSTRA ACTIVITAT ES **MULTIPLICA**



**Més autoritat que poder,
més justícia que dret
i més humanisme que burocràcia.**

**CAL FER
UNA PASSA
ENDAVANT**



I TROBADA DE SÍNDICS LOCALS DE BALEARS

7 de novembre de 2017

Aula FELIB (Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears)

C. del General Riera, 111 - Palma

I. OBJECTIUS

1. Compartir coneixements relatius a la defensa dels Drets de la Ciutadania en el context balear.
2. Impulsar i reforçar la construcció de defensories incorporant entitats i institucions *ad hoc*.

II. CONCLUSIONS

Els objectius de la Jornada s'han complert, hem compartit les nostres experiències i hem iniciat la creació de vincles (xarxa) entre els participants, les sindicatures i les institucions. Les enquestes realitzades i els comentaris rebuts personalment pels membres de l'Oficina constaten aquesta percepció. També s'han aportat arguments en aquells municipis sensibles a la creació de noves defensories.

Des de l'inici, amb la intervenció de la Sra. Maria Gràcia Seguí, membre de la Comissió de Greuges de Menorca, passant per l'exposició de l'experiència de Palma, i fins a la taula rodona amb la qual va acabar la Jornada, més centrada en la defensa de col·lectius específics, ha quedat palesa la implicació i la responsabilitat de totes les defensories i sindicatures que, amb els nostres limitats recursos, vetlen pels Drets de la Ciutadania fins al màxim abast de les seves competències.

La Defensora de la Ciutadania, Anna Moilanen, va manifestar: "Además de las experiencias propias con las que todos los asistentes nos hemos sentido identificados, en cuanto al ejercicio de nuestras funciones, nos hemos podido enriquecer con las propuestas innovadoras de otras instituciones homónimas".

Després d'una jornada intensa, vàrem extreure les següents conclusions:

1. La ciutadania està cada dia més preparada, conscient dels seus drets i reclama l'existència de les sindicatures.
2. La maduresa i la voluntat política són imprescindibles per a la implantació de les sindicatures.
3. La reglamentació de les sindicatures ha de garantir un marc adequat per a l'activitat independent de les nostres institucions.
4. No hi ha fórmula única o perfecta per a l'elecció de síndics, però sigui quina sigui hauria de facilitar la participació de la ciutadania i la continuïtat de la figura.
5. Les sindicatures han d'integrar-se en els serveis municipals a la ciutadania, com a part natural de la seva estructura.
6. El foment del treball en xarxa i la coordinació entre sindicatures i també amb institucions *ad hoc* és clau per a la nostra activitat.

7. Les sindicatures sempre han de tenir temps per a escoltar la ciutadania, el que no significa que sempre s'hagi de donar la raó o que les queixes sempre siguin objecte de la nostra competència.

8. Els límits de les competències de les sindicatures s'han d'estudiar en cada cas, perquè davant la vulneració de drets no hi ha excuses competencials.

9. S'han de millorar els canals i les estratègies de comunicació i difusió de les sindicatures.

10. Les sindicatures tenen una tasca de defensa dels drets que du implícit un procés de transmissió de deures en el qual les nostres institucions tenen una responsabilitat.

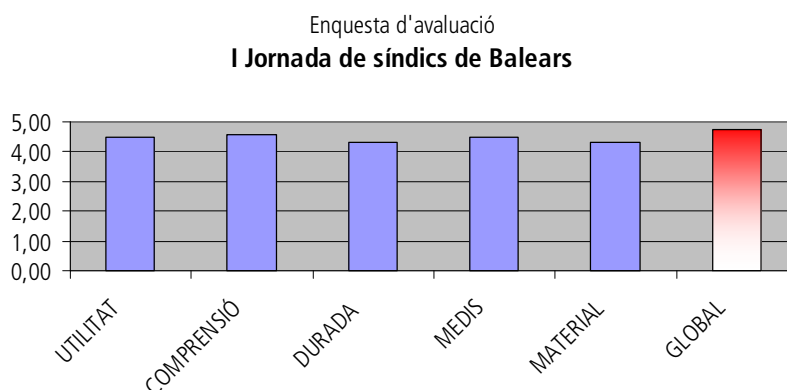
11. Les defensories haurien d'adoptar una actitud proactiva, també en l'aproximació als col·lectius més vulnerables.

12. La universalitat de les actuacions de les sindicatures ha d'incloure la formació i l'aproximació a infància i joventut.

Va concloure la Jornada en un ambient de satisfacció amb una convicció compartida que resum la necessitat de defensories en l'estructura de les administracions locals: "En cada reclamació que atenen les sindicatures hi ha una millora general del sistema en benefici de la ciutadania".

III. AVALUACIÓ

Les enquestes realitzades a tots els assistents eren de caire voluntari i anònim, amb l'objectiu de millorar els aspectes generals de l'esdeveniment, no de valorar les ponències una per una.



Valoram molt positivament totes les opinions ja que totes són superiors al 4 sobre 5.

Destaca la valoració global de la Jornada, que supera el 4,75 sobre 5, i que reflecteix la percepció personal de tots els membres de l'Oficina a partir dels comentaris dels participants.





ANNEX G - Full de reclamació

RECLAMACIO O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

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

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA

SIGNATURA DE LA PERSONA INTERESSADA

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

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

Imprimiu-la