



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 taller "Coneix la figura de la Defensora"
- F. Congrés ACUSTICAT - 2018
- G. Full de reclamació



ANNEX A – Relació dels expedients DC, IMA i DP

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/001	05/01/2018	Brutícia acumulada als voltants dels contenidors d'EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	GREUGE
2018/002	05/01/2018	Problemes ocasionats per un arbre de grans dimensions	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURE	RESOLT EN TRÀMIT
2018/003	09/01/2018	Molèsties per excés de renou i d'ocupació de via pública	RECLAMACIÓ	REOBERT	GOVERN INTERIOR	REOBERT
2018/004	10/01/2018	Funcionament CMSS Mestral	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR I DRETS	RENÚNCIA
2018/005	10/01/2018	Actuació de protecció de l'edificació sobre una ITE	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	A TRÀMIT
2018/006	11/01/2018	Canvi ubicació galera	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/007	12/01/2018	Molèsties causades per un local	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT
2018/008	12/01/2018	Preocupació pel mal estat d'un edifici al carrer Aragó	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB. PATRIMONI	A TRÀMIT
2018/009	15/01/2018	Manca de resposta a una petició d'ús d'hort urbà	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURE	GREUGE
2018/010	15/01/2018	No gratuïtat servei 010	RECLAMACIÓ	RESOLT	QUALITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/011	17/01/2018	Molèsties per renou i brutícia	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/012	29/01/2018	Desacord expedient DISCIPLINA URB. urbanística	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.	NO GREUGE
2018/013	31/01/2018	Activitat il·legal - Taller mecànic cotxes	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/014	19/02/2018	Molèsties renou veïns pis superior	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL	SUSPENSIÓ
2018/015	19/02/2018	Sortida del SAM Família Es Convent	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL IGUALTAT	SUSPENSIÓ
2018/016	22/02/2018	Manca de resposta a una sol·licitud	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	TRIBUTS	NO GREUGE
2018/017	26/02/2018	Trasllat contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	GREUGE
2018/018	05/03/2018	Problema amb petició Patronat Habitatge	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/019	05/03/2018	PRESUPOTS PARTICIPATIUS 2016	RECLAMACIÓ	RESOLT	BATLIA	GREUGE

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/020	08/03/2018	Problemàtica de la zona que pateixen des de fa anys	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARTICIPACIÓ POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/021	19/02/2018	Molèsties instal·lacions CLH Porto Pi	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/022	15/03/2018	Desacord expedient sancionador	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME	ARXIU
2018/023	15/03/2018	Execució ordre tancament aparcament	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/024	15/03/2018	Queixa concessió distintius ORA/ACIRE a premsa.	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/025	21/03/2018	Problema petició retirada arbre	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURE LLIC. ACTIVITATS	NO GREUGE
2018/026	21/03/2018	Problemàtica un Pub en la barriada de Santa Catalina	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL LLIC. ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2018/027	26/03/2018	Desacord amb multes per Acire	RECLAMACIÓ	RESOLT	MULTES	NO GREUGE
2018/028	04/04/2018	Problema Galls Assilvestrats c. Joan de Saridakis	RECLAMACIÓ	RESOLT	ECOLOGIA POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/029	13/04/2018	Sol·licitud canvi ubicació de contenidors	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMAYA	RENÚNCIA
2018/030	20/03/2018	Molèsties ocasionades pel usuari d'un menjador social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/031	23/04/2018	Dilatació d'una Llicència d'obres	RECLAMACIÓ	ARXIU	LLICÈNCIES D'OBRES	NO GREUGE
2018/032	03/05/2018	Peticions diverses PIMEM	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEGURETAT EDUCACIO	A TRÀMIT
2018/033	03/05/2018	Manca de resposta a peticions justificades a l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/034	04/05/2018	Problemàtica per manca de serveis per part de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BATLIA INFRAESTRUCTURES	A TRÀMIT
2018/035	09/05/2018	Circulació Plaça Santa Elisabet (Hostalets)	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEGURETAT	A TRÀMIT
2018/036	26/04/2018	Molèsties establiment al Passeig Marítim TL	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEGURETAT URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/037	03/05/2018	Paralització Declaració d'Utilitat Pública	RECLAMACIÓ	RESOLT	PARTICIPACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/038	08/05/2018	Problemes d'inundacions als seus habitatges	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES PLANEJAMENT	A TRÀMIT
2018/039	08/05/2018	Contaminació Acústica Menjador Escolar	RECLAMACIÓ	RESOLT	EDUCACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT
2018/040	10/05/2018	Manca d'ajuda de Serveis Social	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SERVEIS SOCIALS	RENÚNCIA
2018/041	15/05/2018	Problemes lloguer vacacional (zona Las Maravillas)	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/042	17/05/2018	Queixa Punt Atenció Serveis Socials La Soledat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR SOCIAL	A TRÀMIT
2018/043	28/05/2018	Queixa nova ubicació contenidors c. Merlera	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/044	30/05/2018	Denegació terrassa pl. Drassana	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	GOVERN INTERIOR	NO GREUGE
2018/045	01/06/2018	Aparcament cotxes damunt vorera c. Montevideo	RECLAMACIÓ	RESOLT	VIALITAT POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/046	04/06/2018	Reclamen poda arbres av. Joan Miró	RECLAMACIÓ	RESOLT	PARCS I JARDINS SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/047	07/06/2018	Molèsties de renou i brutícia ocasionada pels contenidors	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/048	08/06/2018	Problemes olors pis amb molts de moixos	RECLAMACIÓ	REOBERT	BENESTAR ANIMAL	REOBERT
2018/049	11/06/2018	Sol·licita canvi habitatge assignat PMH	RECLAMACIÓ	RESOLT	PATRONAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/050	22/06/2018	Renou per la recollida de fems al seu carrer		RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2018/051	22/06/2018	Problemàtica del lloguer vacacional a Son Espanyolet	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/052	27/06/2018	Neteja insufient per part d'EMAYA al seu barri	RECLAMACIÓ	REOBERT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/053	02/07/2018	Molèsties per una sortida de fums	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/054	03/07/2018	Molèsties pel fum que surt de la ximeneia d'una veinada	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2018/055	05/07/2018	Renous provinents del centre Cultural de s'Escorxador	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL PARTICIPACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT
2018/056	05/07/2018	Dilatació en una concessió de Llicència d'obra	RECLAMACIÓ	RESOLT	OBRES	RESOLT EN TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/057	05/07/2018	Manca de notificació d' arxiu d'un expedient	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.	A TRÀMIT
2018/058	10/07/2018	Ciclistes que circulen per les voravies	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/059	10/07/2018	Desestimació a la sol·licitud de bonificació de IBI	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DEP. TRIBUTARI	A TRÀMIT
2018/060	13/07/2018	Denegació de comptador de subministrament	RECLAMACIÓ	ARXIU	EMAYA	NO GREUGE
2018/061	16/07/2018	Ús d'espai multidisciplinar en horari nocturn	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARTICIPACIÓ	A TRÀMIT
2018/062	17/07/2018	Distintiu ORA - vehicles Renting	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/063	19/07/2018	Retirada contenidors Son Lluïa-La Vileta	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	NO GREUGE
2018/064	23/07/2018	Manca resposta retirada vehicle abandonat	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/065	27/07/2018	Molèsties renous matinada parc de Son Oliva	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL	ARXIU
2018/066	30/07/2018	Queixes per molèsties de renou d'un restaurant ET	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/067	02/08/2018	No resposta Parcs i Jardins - poda arbres	RECLAMACIÓ	RESOLT	PARCS I JARDINS	NO GREUGE
2018/068	08/08/2018	Manca climatització Escoleta Ciutat Antiga	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EDUCACIÓ	NO GREUGE
2018/069	09/08/2018	Expulsió SAM FAMÍLIES c. Socors	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/070	13/08/2018	Molèsties pel renou del negoci dels baixos de ca seva	RECLAMACIÓ	ARXIU	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	NO GREUGE
2018/071	17/08/2018	Abocaments Platja de Can Pere Antoni	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/072	24/08/2018	Renou nocturn plaça del Rafal	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/073	30/08/2018	Mal estat manteniment Passeig Marítim	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA INFRAESTRUCTURES	RESOLT EN TRÀMIT
2018/074	31/08/2018	Supressió aturades L20 Sant Agustí	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/075	05/09/2018	Manca de resposta a una sol·licitud	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT	A TRÀMIT
2018/076	07/09/2018	Convocatoria Consell Escolar	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EDUCACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT
2018/077	12/09/2018	Manca de resposta de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	RESOLT	PERSONAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/078	24/09/2018	Queixes local d'oci T2	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/079	26/09/2018	Tancament parc esportiu de la Pl. Jorge Luis Borges	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	IME	A TRÀMIT
2018/080	26/09/2018	Molèsties arbres c. Joan Crespí	SUGGERIMENT	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	RESOLT EN TRÀMIT
2018/081	01/10/2018	Extracció de Fums del local HRC	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	A TRÀMIT
2018/082	01/10/2018	Retard Senyalització Gual	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/083	01/10/2018	Molèsties per obres sense llicència d'un veïnat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	OBRES	A TRÀMIT
2018/084	05/10/2018	Molèsties per l'activitat d'un taller	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/085	09/10/2018	Manca de voravies a solar municipal	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	INFRAESTRUCTURES	ARXIU
2018/086	02/10/2018	Estat de l'aparcament de s'Escorxador	INFORMACIÓ	ARXIVAT	INFRAESTRUCTURES GABINET BATLIA	ARXIU
2018/087	16/10/2018	Molèsties per la ubicació dels contenidors d'EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/088	23/10/2018	Molèsties causades per un arbre	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/089	23/10/2018	Acumulació brutor a contenidors	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2018/090	26/10/2018	Desperfectes produïts per arbres municipals	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	A TRÀMIT
2018/091	02/11/2018	Inundacions al seu negoci	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	RESOLT EN TRÀMIT
2018/092	08/11/2018	Expulsió del SAM FAMILIA - ES CONVENT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/093	08/11/2018	Expulsió SAM FAMILIA -ES CONVENT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	NO GREUGE
2018/094	08/11/2018	Expulsió SAM FAMILIA - ES CONVENT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	NO GREUGE
2018/095	09/11/2018	Molèsties terrassa hotel urbà	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS SANITAT	A TRÀMIT
2018/096	28/11/2018	Manca de reposta	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR	RESOLT EN TRÀMIT
2018/097	04/12/2018	Molèsties provocades per l'activitat d'un aparcament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT
2018/098	07/12/2018	Mal estat de una zona de la seva barriada	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	A TRÀMIT
2018/099	11/12/2018	Problemes de renou i inseguretats	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/100	10/12/2018	Reubicació contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2018/101	18/12/2018	Manca de resposta	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.	A TRÀMIT
2018/102	18/12/2018	Molèsties per l'extracció de fums d'un restaurant	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT

Expedients del "Defensor del Pueblo"

DP	DC	Data obert.	Motiu	Dpt_implicat1	Estat	Data arxiu
001/2018		24/01/2018	Solicitud de acreditación en la web de gestión del MNP	GABINET BATLIA	RESOLT	24/01/2018
002/2018		20/02/2018	Deficient clavegueram provoca inundacions als habitatges del carrer Roure	EMAYA	RESOLT	07/12/2018
003/2018		27/02/2018	Molestias por aparcamiento de vehículos de Policia Local	SEGURETAT	RESOLT	14/03/2018
004/2018	022/2018	16/04/2018	Disconformitat amb un expedient sancionador DS	DISCIPLINA	RESOLT	30/08/2018
005/2018		22/05/2018	Externalització del Servei de Teleassistència en el Municipi de Palma	BENESTAR	RESOLT	26/07/2018
006/2018		11/07/2018	Demora en la concesión de licencias urbanísticas	LLICÈNCIES	RESOLT	10/10/2018
007/2018		23/07/2018	Retard tramitació llicència obra	URBANISME	RESOLT	28/09/2018
008/2018		21/08/2018	exención Impuesto Municipal sobre Vehículos de tracción mecánica	ECONOMIA	RESOLT	30/08/2018
009/2018		21/08/2018	Molestias por ruido y suciedad en un parque público cercano a su domicilio	SEGURETAT	RESOLT	22/07/2019
010/2018		15/10/2018	Dilatació d'una llicència d'obres	OBRES	RESOLT	15/11/2018
011/2018		26/10/2018	Senyalització sols en llengua catalana	MOBILITAT	RESOLT	26/10/2018
012/2018		12/11/2018	Falta de resposta a la sol·licitud d'informació pública	INFRASTRUCT	ARXIVAT	05/03/2019
013/2018		21/11/2018	Silencio Administrativo	VIALITAT	RESOLT	12/12/2018
014/2018	032/2017	05/12/2018	Molèsties per cans d'un "pipi-can"	EMAYA	RE-OBERT	23/01/2019
015/2018		18/12/2018	Manca de resposta per part de l'Ajuntament	MOBILITAT	RESOLT	30/04/2019

Expedients IMA 2018

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
001/2018	05/01/2018	Visita	Renous produïts pel negoci que té als baixos de ca seva
061/2018	08/05/2018	Visita	Preocupació Via Connectora
002/2018	02/01/2018	Correu el.	Disconformidad cierre ITE
003/2018	02/01/2018	Correu el.	Sol·licita informació sobre vivenda de lloguer o de protecció oficial per la seva mare que cobra una pensió de 500€
004/2018	10/01/2018	Visita	Disconformitat amb una multa de ITE
005/2018	10/01/2018	Telèfon	Vials Passeig Marítim
009/2018	15/01/2018	Telèfon	Molèsties per renous a la plaça París
010/2018	16/01/2018	Telèfon	Ha rebut visita de la Patrulla Verda per denúncia per renous.
011/2018	22/01/2018	Correu el.	Carreres de vehicles a alta velocitat per la via pública
012/2018	22/01/2018	Correu el.	Renous i vibracions a un negoci recent instal·lat a un immoble confrontant
013/2018	22/01/2018	Correu el.	Tancament tràfic Jaume III - Revetla Sant Sebastià
014/2018	22/01/2018	Visita	Indemnització cancel·lació vol.
015/2018	23/01/2018	Visita	Vol que el Patronat de la Vivenda li assigni una altra casa
016/2018	01/02/2018	Visita	Reclama ajuda per accedir a una vivenda social
017/2018	05/02/2018	Correu el.	Es queixa del comportament incívic d'uns veïns
018/2018	06/02/2018	Telèfon	Demora de les certificacions d'ITE
019/2018	13/02/2018	Visita	Sortida del SAM Família Es Convent
020/2018	23/02/2018	Visita	Actuacions per investigació d'agressions i amenaces

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
021/2018	23/02/2018	Correu el.	Desacord amb l'aplicació d'un IBI a un centre escolar
022/2018	28/02/2018	Visita	Volia saber com rebre informació de la titularitat d'un immoble
023/2018	02/03/2018	Visita	Problemàtica de persones grans exposada per l'Associació "Amigos de Lazos Grises"
024/2018	02/03/2018	Visita	Manca de resposta a un escrit
025/2018	08/03/2018	Visita	Augment de la inseguretat ciutadana a Es Pil·larí.
026/2018	08/03/2018	Correu el.	Queixa cobrament repintat línia groga gual permanent.
027/2018	09/03/2018	Telèfon	Cas de violència masclista amb separació
028/2018	09/03/2018	Correu el.	Queixa per molèsties per renou zona Mn. Palmer - MM
029/2018	04/02/2018	Correu el.	Problemes finca ocupada zona Pl. Columnes.
030/2018	06/02/2018	Correu el.	Problema amb l'Ajuntament d'Inca.
031/2018	09/02/2018	Correu el.	Consulta Estrangeria
032/2018	09/02/2018	Correu el.	Queixa per escrit rebut només en català.
033/2018	17/02/2018	Correu el.	Queixa EMAYA zona Son Gotleu- Plaça Orson Wells
034/2018	15/03/2018	Correu el.	Fems de tot un edifici fora d'horari permès.
035/2018	22/02/2018	Correu el.	Queja relativa a Palma Formació Son Malferit.
036/2018	23/02/2018	Correu el.	Problema amb moto aparcada a zona ORA
037/2018	15/03/2018	Visita	Consulta sobre l'existència de mapes de la ciutat per saber els llocs on poder tocar i si està prohibit com li ha dit la policia
038/2018	19/03/2018	Visita	Consulta situació agrupació familiar.
039/2018	19/03/2018	Telèfon	L'enviament de la multa a l'adreça del padró li ha provocat indefensió.
040/2018	20/03/2018	Correu el.	Queixa per import multa botellot

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
041/2018	21/03/2018	Visita	Reclamació relativa a l'Hospital Son Llàtzer
042/2018	21/03/2018	Visita	Pis de lloguer social en condicions lamentables.
043/2018	27/03/2018	Visita	Va sol·licitar un habitatge de lloguer social, i li han denegat de paraula. Vol que li contestin per escrit explicant-li els motius.
044/2018	27/03/2018	Telèfon	Ens ha demanat orientació per ajudar a un conegut que està a punt d'esser desnonat de la seva vivenda.
045/2018	27/02/2018	Visita	Desacord amb multa.
046/2018	03/04/2018	Correu el.	Proposta Mobilitat i Enllumenat c. Àngel Guimerà i Mestre d'Aixa.
047/2018	27/03/2018	Correu el.	Vàries multes per ACIRE Av. Antoni Maura
048/2018	05/04/2018	Correu el.	Consulta convocatòria examen taxi
049/2018	09/04/2018	Correu el.	Queixa Park & Fly aeroport de Palma.
050/2018	09/04/2018	Visita	Ens fa una consulta d'una multa
051/2018	10/04/2018	Telèfon	Tenen uns okupas a una vivenda de la seva propietat
052/2018	10/04/2018	Visita	Factura de Movistar
053/2018	11/04/2018	Telèfon	Consulta Dependència.
054/2018	11/04/2018	Correu el.	Queixa atenció al públic OAC Son Ferriol.
055/2018	11/04/2018	Correu el.	Desnonament habitatge.
056/2018	17/04/2018	Telèfon	Problemes amb Serveis Socials
057/2018	19/04/2018	Telèfon	Sol·licita informació per ajudar a una persona arribada de foram il·legal
058/2018	17/04/2018	Correu el.	EMBARGAMENT PER MULTA NO NOTIFICADA.
059/2018	07/05/2018	Telèfon	El ciutadà es queixa de la manca d'atenció per part del Centre de Salut d'arquitecte Bennassar al seu germà amb problemes crònics de salut
060/2018	08/05/2018	Visita	Devia un rebut d'Emaya i li han tallat el subministrament. Avui mateix ha anat a pagar, però li han dit que no tindrà aigua entre 24-48 hores

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
062/2018	09/05/2018	Visita	Denúncia d'ADIS en relació amb l'incompliment de la Carta Europea de Drets Humans
063/2018	11/05/2018	Correu el.	Se ha puesto en contacto con nosotros para saber cuales son nuestras competencias
064/2018	16/05/2018	Correu el.	Denúncia campanya sexista Eurowings- Aeroport de Palma
065/2018	06/05/2018	Correu el.	Queixa tramitació targeta intermodal
066/2018	18/05/2018	Visita	Consulta sobre l'art. 28.3 llei 39/215
067/2018	20/05/2018	Correu el.	Queixa per festival realitzat al Parc de Ses Estacions
068/2018	22/05/2018	Correu el.	Queixa per rètols dels contenidors només en català
069/2018	22/05/2018	Visita	Problema amb les despeses comunitat de propietaris
070/2018	29/05/2018	Telèfon	Sol·licita ajuda per trobar vivenda
071/2018	01/06/2018	Visita	Persona amb risc d'exclusió
072/2018	04/06/2018	Correu el.	Pintades murada de Palma
073/2018	04/06/2018	Correu el.	Contenidors EMAYA davant porta hotel
074/2018	04/06/2018	Telèfon	Consulta tema menors
075/2018	04/06/2018	Visita	Problemes accés pis IBAVI.
076/2018	07/06/2018	Visita	Vial Consell de Mallorca
077/2018	07/06/2018	Visita	Denegació d'ajuda de Serveis Socials.
078/2018	08/06/2018	Visita	Vol contactar amb el Policia de Barri
079/2018	13/06/2018	Visita	Ve a parlar de la reserva d'aparcament als parkings de propietat municipal de l'SMAP
080/2018	13/06/2018	Correu intern	Es queixa pels renous que hi ha a la ciutat, tant els generats per l'exces d'ocupació de via pública com per la recollida d'EMAYA
081/2018	15/06/2018	Correu el.	Brutícia acumulada contenidors c. Antonio Ribas
082/2018	15/06/2018	Correu el.	Queixa per un restaurant

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
083/2018	19/06/2018	Correu el.	Sa Indioteria - Aigua Potable i Residual
084/2018	21/06/2018	Visita	Problemes per un embargament de compte bancari
085/2018	27/06/2018	Visita	Molèsties per una obra que afecta al seu domicili i al de la seva filla, i inactivitat dels Serveis municipals competents.
086/2018	02/07/2018	Visita	Ha pagat una multa i per errada ha pagat més del que li pertocava
087/2018	02/07/2018	Visita	Se està executant una obra important al c. Garlanda, li varen dir que no hi havia llicència, quan va tornar a demanar li varen dir que sí en tenia.
088/2018	02/07/2018	Visita	Sol·liciten passos elevats per evitar l'excessos de velocitat
089/2018	06/07/2018	Visita	En sol·licita ajuda per un desnonament de lloguer
090/2018	09/07/2018	Visita	Ens demana orientació per un contracta de lloguer
091/2018	11/07/2018	Visita	Manca de ajuda com a persona víctima de maltractament
092/2018	18/07/2018	Correu el.	No funcionament enllumenat públic
093/2018	23/07/2018	Correu el.	Queixa taxista
094/2018	23/07/2018	Correu el.	Queixes Restaurant per renous - ET
095/2018	25/07/2018	Correu el.	Denúncia pis de lloguer turístic a Palma
096/2018	25/07/2018	Visita	Problema fuita d'aigua a la finca.
097/2018	25/07/2018	Visita	Queixa no assignació Renda Bàsica
098/2018	21/07/2018	Visita	Queixa Ajuntament de Deià.
099/2018	26/07/2018	Telèfon	Sol·licita reunió Defensora per problemes EMAYA
100/2018	26/07/2018	Visita	Sobreocupació pisos llogats a la finca
101/2018	26/07/2018	Visita	Problema amb gran superfície comercial
102/2018	26/07/2018	Telèfon	Deute amb Agència Tributària

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
103/2018	30/07/2018	Correu el.	Queixa cotxes dels pares del Col·legi Santa Mònica
104/2018	02/08/2018	Correu el.	Poda arbres
105/2018	02/08/2018	Correu intern	Queixa autorització concert en via pública en data 28/05/2018
106/2018	07/08/2018	Telèfon	Queixa d'un local de restauració davant el club nàutic d'Es Molinar
107/2018	09/08/2018	Correu el.	Queixa pel local situat sota la seva casa
108/2018	10/08/2018	Correu el.	Queixa eliminació contenidors EMAYA
109/2018	10/08/2018	Correu el.	Queixa Centre de Salut Son Gotleu
110/2018	13/08/2018	Telèfon	Manca informació alertes calor galeres de cavalls
111/2018	20/08/2018	Correu el.	Solar abandonat
112/2018	21/08/2018	Correu el.	Millora condicions dels animals de companyia a Ciutat
113/2018	24/08/2018	Correu el.	Supresió aturades L20 EMT - Barri Sant Agustí
114/2018	24/08/2018	Correu el.	Renous parc c. Mare Jeanne Jugán i c. Anselm Turmeda
115/2018	27/08/2018	Correu el.	Queixes renous c. Arxiduc Lluís Salvador
116/2018	27/08/2018	Visita	Amenaces de joves mentres dormia al carrer.
117/2018	30/08/2018	Correu el.	Sol·licitud anul·lació targeta mobilitat reduïda
118/2018	03/09/2018	Visita	Desnonament imminent
119/2018	05/09/2018	Telèfon	Vol informació sobre Padró
120/2018	12/09/2018	Reg. General	Disconformitat amb l'ús del espai públic
121/2018	14/09/2018	Visita	Demana ajuda.
122/2018	24/09/2018	Correu el.	Renous veïns de la finca
123/2018	24/09/2018	Telèfon	Problemes renou per un bar al c. Marquès de la Sènia
124/2018	25/09/2018	Visita	Ocupació habitatge IBAVI

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
125/2018	28/09/2018	Correu el.	Desacord amb el tracte rebut
126/2018	02/10/2018	Visita	Té una ordre de desnonament.
127/2018	05/10/2018	Altres	Denúncia conductor EMT
128/2018	09/10/2018	Correu el.	Molèsties Bar de Son Cotoner
129/2018	09/10/2018	Correu el.	Problemàtica barri de Son Gotleu
130/2018	10/10/2018	Correu el.	Retirada d'una bicicleta per part de l'Ajuntament
131/2018	09/10/2018	Correu el.	Queixa presentada a Aviació Civil pel renou de l'aeroport
132/2018	17/10/2018	Telèfon	Ordre demolició obres al Portitxol
133/2018	17/10/2018	Reg. General	Queixa per lloguer vacacional al seu edifici
134/2018	17/10/2018	Visita	Restos de amianto y vertidos de aguas residuales
135/2018	18/10/2018	Visita	Manca de resposta a una petició a l'IME
136/2018	19/10/2018	Visita	Danys personals accident EMT
137/2018	19/10/2018	Correu el.	Molèsties contenidors davant negoci
138/2018	19/10/2018	Correu el.	Informació per a la recollida de firmes
139/2018	22/10/2018	Visita	Ús dels espais municipals del Casal de Barri de Son Ferriol
140/2018	23/10/2018	Visita	Responsabilitat patrimonial EMT
141/2018	23/10/2018	Visita	Molèsties causades pel pi dun veïnat al pati ajardinat de l'edifici on viu.
142/2018	25/10/2018	Reg. General	Desacord amb el comportament d'un Policia Local
143/2018	25/10/2018	Visita	Informació sobre nova ubicació de pas de vianants
144/2018	29/10/2018	Visita	Demana orientació per poder empadronar-se
145/2018	31/10/2018	Telèfon	Molèsties pels arbres d'un veïnat
146/2018	05/11/2018	Telèfon	Problemes de convivència a la zona del Camp Redó

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
147/2018	07/11/2018	Correu el.	INFORMACIÓ TARIFES TAXI PALMA-AEROPORT
148/2018	07/11/2018	Correu el.	Consulta Targeta Ciutadana
149/2018	08/11/2018	Visita	Problemàtica bar del c. Indústria - JS
150/2018	12/11/2018	Correu el.	Queixa servei radiotaxi
151/2018	12/11/2018	Correu el.	Multes de circulació
152/2018	12/11/2018	Correu el.	Problema habitatges mpals PMH
153/2018	22/11/2018	Correu el.	Problemes pagament IBI
154/2018	22/11/2018	Correu el.	Mancances d'accessibilitat
155/2018	23/11/2018	Correu el.	Queixa per canvi d'aturades L16 EMT
156/2018	28/11/2018	Reg. General	Queixes per la inseguretat que pateixen al barri de la Soletat
157/2018	29/11/2018	Telèfon	Ens crida per una multa que li ha arribat
158/2018	03/12/2018	Correu el.	Problema multa circulació
159/2018	05/12/2018	Visita	Manca de resposta per part de l'Ajuntament
160/2018	05/12/2018	Visita	Sol·licita ajuda per diversos motius
161/2018	05/12/2018	Visita	Denegació d'OVP
162/2018	05/12/2018	Visita	Es queixa de la manca de suport a les activitats esportives populars
163/2018	05/12/2018	Visita	Falta de convocatorias de subvención para entidades deportivas en 2018.
164/2018	05/12/2018	Visita	Manca de reconeixement a l'esport femení
165/2018	10/12/2018	Correu el.	Queixes Bar del c. Eusebio Estada - HE
166/2018	11/12/2018	Correu el.	Manca de resposta a una sol·licitud d'informació
167/2018	11/12/2018	Correu el.	Queixa per mal estat c. Joan Gris
168/2018	16/12/2018	Telèfon	Pressumpte desnonament al carrer Manacor
169/2018	18/12/2018	Correu el.	Molèsties renou camió EMAYA

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
170/2018	20/12/2018	Telèfon	Estacionament en zona ORA per malalts de diàlisi
171/2018	28/12/2018	Correu el.	Queixa del servei BICIPALMA
172/2018	28/12/2018	Visita	Desacord amb resposta DMS
173/2018	28/12/2018	Visita	Desacord amb resposta DMS
174/2018	28/12/2018	Telèfon	Consulta sobre competències de les defensories municipals.



ANNEX B - Redacció de recomanacions

Recomanació 1/2018, de 22 de gener de 2018, per afavorir la convocatòria de les assignacions de parcel·les i/o blocs amb taules de cultiu de la xarxa d'horts urbans eco-socials de Palma.

ANTECEDENTS DE FET

És de referència l'expedient DC 009/2018 que, en data 15 de gener, recull la reclamació original d'una ciutadana en representació de son pare i s'acompanya dels informes sol·licitats al Departament d'Infraestructures per part de la Defensora de la Ciutadania.

A l'esmentada reclamació la ciutadana exposava la dificultat d'accedir a l'adjudicació d'un espai als horts urbans eco-socials per part del seu pare i es manifestava de la següent forma "ya he intentado informarme por varias vías y no me han dado ninguna respuesta satisfactoria".

De fet, des de les oficines municipals d'atenció al públic "OAC S'Escorxador" varen instar el seu pare a la presentació d'una sol·licitud general en data 20 d'octubre de 2017 i dos mesos després, sense resposta, es va contactar telefònicament rebent també informació contradictòria de dues persones, arribant-li a dir que aquests horts ja no s'adjudicaven.

Sols després d'insistir va ser atesa per la persona al front de la gestió dels horts urbans qui li va comunicar "que esos huertos, que se deben sortear cada tres años, hace seis años que no se sortean y que la solicitud que hizo mi padre no es válida". Aquesta darrera atenció va concloure amb l'oferiment de "tomar los datos y cuando se abra el período avisar".

Atesos aquests antecedents es va sol·licitar informació al Departament d'Infraestructures, competent en la matèria, i es va parlar amb la persona el cap de secció al capdavant de la gestió dels Horts. D'aquesta consulta existeix diligència documentada amb el contingut.

La informació rebuda va ser adequada i suficient, aportant els següents trets:

PRIMER.- El horts urbans eco-socials continuen funcionant i les darreres convocatòries d'adjudicació daten del 2010, del 2011 i una revisió d'horts del 2013.

SEGON.- Totes les adjudicacions anteriors, ateses les bases de convocatòria, eren per un període d'un any prorrogable automàticament a dos anys més, moment en el quals quedaria exhaurit el termini d'adjudicació i oberta l'opció d'una nova convocatòria.

TERCER.- S'hauria d'haver fet una convocatòria però no s'ha fet, ni està prevista.

QUART.- La persona que ens informa és la responsable de la gestió però no d'iniciar el procés d'una nova convocatòria. No obstant ens ha comunicat que ha informat els responsables de la tramitació que els terminis s'han exhaurit i de les conseqüències. També ens confirma que, amb la intenció de facilitar als interessats de noves

adjudicacions l'accés a la pròxima convocatòria, ha elaborat una relació d'aquelles persones que s'han consultat la situació, amb qui es contactarà arribat el moment.

CINQUÈ.- Finalment se'ns va explicar que l'única raó que podria explicar la demora de la convocatòria és la voluntat política de millorar la redacció de les bases però es desconeix si s'han fet passes en aquest sentit.

FONTS DE DRET

Les darreres adjudicacions es varen produir en virtut del decret de 7 de gener de 2013, d'acceptació de renúncies, d'adjudicació de parcel·les a les persones incloses a la llista d'espera i de determinació de les parcel·les lliures a la xarxa d'horts urbans eco-socials de Palma.

Aquest decret del 2013 té base al contingut de les convocatòries de 2010 i 2011 (expedients 2010/1240 i 2011/1253), atesa la disposició prevista de llista d'espera. Tot plegat sota la iniciativa i competència del Departament d'Infraestructures.

En aquelles dues convocatòries s'argumentava de forma extensa la idoneïtat de la iniciativa, consistent en la regulació de cessions "mitjançant llicència i després de convocatòria pública, de l'ús de béns de domini públic municipal, i en concret de petites parcel·les de conreu i d'espais amb taules de cultiu, amb la finalitat de crear espais de participació ciutadana que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de les persones, a la integració social i al foment de la col·laboració dels ciutadans en les activitats de millora ambiental".

També recordava la darrera convocatòria que "es complirà així també amb l'obligació que tenen tots els ajuntaments de dur a terme l'exercici de competències en matèria de prestació de serveis socials i de promoció i reinserció social, com també activitats o instal·lacions culturals i d'ocupació del temps lliure recollides a l'article 25. k i m de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases del règim local".

Igualment, als punts 9 i 10 de les bases de 2011, s'indica que "l'adjudicació de l'ús privatiu de les parcel·les de conreu o espais amb taules de cultiu dels horts s'atorgarà per un període d'1 any comptat des de l'endemà que es firmi document on es formalitza la llicència que s'adjunta com a ANNEX, la qual s'entendrà prorrogada per períodes d'1 any, fins a arribar al màxim global de 3 anys, llevat que abans d'aquest termini tingui lloc la caducitat o la revocació de la llicència", de forma pràcticament idèntica a les explicacions rebudes en la consulta al Departament d'Infraestructures.

Es constata, doncs, que transcorregut el termini global màxim s'ha produït la caducitat de la llicència, que tots els drets d'ús s'han exhaurit des de fa més de 2 anys i que actualment s'està actuant fora d'ordenació, fins i tot en les adjudicacions més pròximes en el temps.

RECOMANACIÓ

Conclòs l'estudi i malgrat els arguments esgrimits sobre una possible reforma de la convocatòria, res no justifica l'estat d'al·legalitat en què s'està fent ús de bens de domini públic i que aquesta situació s'hagi dilatat al llarg del temps, és per això que d'acord amb tot allò exposat consider prioritària l'actuació municipal i adreç a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions la següent recomanació:

PRIMER.- "Que amb l'objecte d'afavorir noves adjudicacions de les parcel·les i/o blocs amb taules de cultiu de la xarxa d'horts urbans eco-socials de Palma es faci efectiva una nova convocatòria al més aviat possible amb uns terminis similars als de les darreres convocatòries de forma que permetin l'alternància en les adjudicacions".

SEGON.- "Que d'acord amb el compromís verbal adquirit amb les persones que han consultat al Departament d'Infraestructures, es notifiqui l'inici de la convocatòria per accedir-hi a ella a les persones que han facilitat les seves dades".

Palma, 22 de gener de 2018

La Defensora de la Ciutadania

Anna Moilanen Jaakola

Defensora de la Ciutadania

Recomanació 2/2018, de 22 de gener de 2018, perquè es reperi i mantinguin de forma adequada les vies, voravies i escossells públics com a prioritaris i urgents, a més del tancament del solar de titularitat municipal, abans ocupat pel bloc XIII, per ser focus d'incivisme i inseguretat.

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 055/2017 obert d'ofici en data 30 de maig de 2017, davant comprovació fefaent de la problemàtica de la barriada, de la qual tenim coneixement des de l'any 2007 en què va ser motiu de l'obertura de l'expedient DC 001/2007, de 30 de novembre.

S'identifica l'espai motiu de la reclamació el contingut a la ubicació geogràfica dels Habitatges Socials del "Generalísimo Franco" limitades pels carrers General Riera per l'oest, el carrer Cotlliure per l'est, el carrer Felip II pel nord i el carrer Alfons el Savi pel sud.

La problemàtica de la barriada és molt diversa i afecta a la ciutadania en matèria de Sanitat, Urbanisme, Seguretat, Benestar Social, Vialitat, Infraestructures, Participació Ciutadana i és molt probable que en algunes qüestions existeixi competència d'altres administracions públiques. Aquesta Defensoria ha traslladat específicament moltes de les qüestions que afecten a la barriada a les Comissions Especials de Reclamacions i Suggeriments.

No obstant, pendents d'una Recomanació General que recollirà en tota la seva amplitud la problemàtica de la barriada, aquesta recomanació es concentra específicament les evidències sobre l'estat de les voravies i la necessitat urgent d'actuacions.

Atesos aquests antecedents s'han mantingut reunions en diverses ocasions i s'han sol·licitat els informes pertinents:

PRIMER.- amb el Sr. Rodrigo Romero, Regidor d'Infraestructures, s'ha parlat personalment per exposar l'evidència sobre l'estat de les voravies i atesa la responsabilitat que se'n deriva del seu càrrec se li ha sol·licitat en més d'una ocasió la previsió d'actuacions al respecte. Destaquen, d'una banda, la darrera reunió celebrada el 25 de setembre de 2017 en la que no es va obtenir cap resposta concreta sobre dates i punts d'intervenció i, d'altra banda, en data 24 d'octubre de 2017, la darrera resposta a una petició d'informe de la Defensora en la que Infraestructures responia parcialment sense fer esment d'actuacions a les voravies.

Les darreres informacions que tenim sobre futures intervencions en voravies i escossells provenen de la consulta del Perfil del Contractant de l'ajuntament de Palma. Segons la publicació a la web municipal, el Departament d'Infraestructures ha ofert dos contractes menors, número EIP 2017-005 i VIALITAT 2018-001, el primer d'execució sobre la barriada del Camp Redó i el segon sobre escossells a diverses barriades però, d'acord amb els Plecs de condicions consultats no s'actua específica i íntegrament sobre la necessitat de la que es parla en aquesta RECOMANACIÓ.

SEGON.- També s'han mantingut reunions regulars amb l'Assessor de Districte, Sr. Antoni Villalonga, qui sempre ens ha comunicat la seva preocupació per l'estat de les voravies i les reiterades peticions que ha adreçat al Departament d'Infraestructures pels distints canals al seu abast. Per documentar aquests fets es va demanar informe i en data 17 de gener de 2018 l'oficina de la Defensora va rebre informe detallat en el que s'explicava que des del 22 de juliol de 2015 s'havia denunciat al Sr. Rodrigo Romero la situació, plantejant una reforma integral atès l'estat crític de les voravies. Conclou l'informe amb una sèrie de fotografies, amb data 16 de gener de 2018, que demostren que l'estat ha

empitjorant i 37 peticions (entre el 2015 i 2017) que en data 17 de gener de 2017 “no han obtingut resposta”. S’annexa l’informe a la recomanació, atès el seu valor probatori i les fotografies que conté.

De l’informe de l’assessor de districte destacam el paràgraf en que es recorda que “[...] a part de la mala imatge que donen de la ciutat, als habitatges del Camp Redó hi viu una gran quantitat de persones d’avançada edat que tenen dificultats per desplaçar-se [...]” i també on diu “[...]que l’Ajuntament de Palma, com a propietari de 48 habitatges de la zona i probablement futur propietari dels habitatges que actualment són de l’IBAVI, hauria d’assumir la responsabilitat i liderar la iniciativa [...]”.

TERCER.- Finalment, també s’han mantingut innumerables reunions amb els veïnats per atendre les seves peticions i el tema de les voravies sempre ha estat entre les seves prioritats. Mereix especial atenció un document titulat “9 medidas de urgencia para Camp Redó” aportat en data 29 d’agost de 2017 on es reclama la necessària intervenció sobre les voravies. Diu a l’apartat 3: “ACERAS y tramos levantados en la vía pública y zonas particulares hacen difícilmente transitables los espacios públicos añadiendo otro riesgo más a los ya mencionados”.

FONTS DE DRET

Consideram que al Decret de d’organització dels Serveis Administratius de l’Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), a la Secció I, punts *1.a Infraestructures i accessibilitat i 1.c. Obres a vies públiques i equipaments urbans*, s’especifica inequívocament la responsabilitat de l’Àrea delegada d’Infraestructures i Accessibilitat per “planificar, coordinar i executar les actuacions i les obres de conservació, renovació i millora de les vies públiques, així com els elements i les infraestructures associats a aquesta”, per tant l’assenyala com a directament responsable de la situació que aquí s’exposa.

És un fet que l’administració està sotmesa com a titular de l’espai públic a la conservació en les condicions legals de seguretat, salubritat, accessibilitat universal, ornat i les demés que exigeixin les lleis, com recorda l’article 15 del Reial Decret Legislatiu 7/2015, de 30 d’octubre, pel que s’aprova el text refós de la Llei de Sol i Rehabilitació Urbana.

En termes idèntics, l’article 7.a. de l’Ordenança reguladora d’ús cívic dels espais públics, BOIB núm. 40, del 19 de març de 2011, assenyala *el dret de la ciutadania a la utilització dels espais i els bens en condicions òptimes*. La seva redacció diu exactament:

“L’espai públic constitueix un espai preferent per a l’exercici de les llibertats fonamentals i llibertats públiques reconegudes per la Constitució i els tractats internacionals subscrits pel nostre país. Tota la ciutadania té el dret de fer ús dels espais públics i bens públics en condicions òptimes de seguretat, funcionalitat, estètica i salubritat”.

Des de la institució de la Defensora s’és molt conscient de les limitacions de recursos i del que suposa la prioritat en les actuacions però en virtut dels arguments exposats, sumats a la situació de reconeguda vulnerabilitat de la barriada i a la imminent declaració municipal en aquest sentit, consideram que existeix la justificació suficient per no demorar més les actuacions, tant per competència com per necessitat i oportunitat. Abunda en aquesta justificació el conegut augment pressupostari del que ha estat objecte l’Àrea delegada d’Infraestructures pel 2018.

RECOMANACIÓ

Així, doncs, atesa la manca de manteniment de paviments, voravies i escocells que ha provocat un estat insostenible, a més de la manca de projecció pel que fa a l’aprofitament del solar municipal

(abans ocupat pel bloc XIII) des de fa al menys 10 anys, es considera que els veïnats de la zona identificada es troben en una situació de GREUGE per la manca de compliment de les obligacions municipals. Un GREUGE que per la seva prolongació en els temps es més greu.

És per això que d'acord amb tot allò exposat consider prioritària l'actuació de l'Àrea delegada d'Infraestructures i adreç a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- "Que amb caràcter urgent i prioritari es planifiqui una actuació integral per a la reparació i manteniment de la via pública en la zona indicada, voravies i escossells, més enllà de les limitades actuacions que ja es preveien a la publicació del perfil del contractant".

SEGON.- "Que en aquest pla integral d'atenció per a la via pública i mentre no existeixi millor proposta d'ús pel solar municipal, abans ocupat pel bloc XIII, se procedeixi al seu tancament per evitar els actes d'incivisme que allà es produeixen i que són causa d'inseguretat".

TERCER.- "Que amb la mateixa finalitat es plantegi i s'actui per fer efectiva la retirada de la caseta que conté instruments de GESA-Endesa, ja que actualment és un perill i un focus d'activitat incívica a diari".

Palma, 7 de febrer de 2018

Anna Moilanen Jaakola
La Defensora de la Ciutadania

Recomanació 3/2018, de 22 de gener de 2018, Integral per a l'atenció i suport de la Barriada de Camp Redó - 13 propostes per aturar la degradació i millorar la qualitat de vida.

ANTECEDENTS DE FET

És de referència l'expedient DC 055/2017 obert d'ofici en data 30 de maig de 2017, davant comprovació fefaent de la problemàtica de la barriada, de la qual tenim coneixement des de l'any 2007 en què va ser motiu de l'obertura de l'expedient DC 001/2007, de 30 de novembre, que va suposar l'emissió del SUGGERIMENT 9/2008, de 20 de maig.

L'espai motiu de la reclamació és el contingut a la ubicació geogràfica dels Habitatges Socials del "Generalísimo Franco", limitades pels carrers General Riera per l'oest, el carrer Cotlliure per l'est, el carrer Felip II pel nord i el carrer Alfons el Savi pel sud.

La problemàtica d'aquest nucli s'ha mantingut en el temps com es desprèn del Suggestiment emès fa 10 anys per aquesta oficina, que descriu una situació semblant, i de la tasca de recerca d'aquesta oficina els darrers mesos, que confirma el deteriorament amb el pas del temps. S'adjunta còpia del suggeriment.

També a l'any 2007 es va reconèixer la vulnerabilitat de la barriada en el *Projecte d'iniciativa urbana: Palma-Camp Redó (Període 2007-2013)* on es descrivia com una zona "en situació d'alta degradació, en la que el conjunt de processos i fenòmens urbanístics, socials i comunitaris es realimentaven per generar una dinàmica molt negativa que sembla no tenir fi". Tant és així que conclou afirmant que "la intervenció pública no sols està justificada; és imprescindible per garantir els drets dels veïnats a unes mínimes condicions de vida i frenar, primer, i corregir després la dinàmica de degradació". (*Font – Diagnosi, criteris i propostes d'intervenció en el Barri de Camp Redó (ARE-46/01) de Palma, març 2007, Ajuntament de Palma*)

És un fet que el problema del Camp Redó abasta competències en matèria de Sanitat, Urbanisme i habitatge digne, Seguretat, Benestar i Drets Socials, Infraestructures (Parcs i Jardins, Vialitat), Participació Ciutadana ... d'una forma o altra podríem dir que implica tot el conjunt de les àrees municipals i en algunes qüestions existeixen competències d'altres administracions, com ara en matèria de Seguretat Ciutadana o Benestar i Drets Socials.

Atesos aquests antecedents i la gravetat de la situació descrita, la nostra institució ha mantingut reunions amb els regidors de les àrees competents, també amb els caps responsables i els tècnics implicats, amb l'assessor de districte, s'ha participat a la Comissió de districte i d'altres comissions (com ara la de renous), a les reunions informatives amb els veïnats, s'han mantingut entrevistes amb associacions i federacions de veïns i amb veïnats a títol col·lectiu i a títol particular. Sense oblidar les reunions liderades per la Regidoria d'Urbanisme per a impulsar el disseny d'un nou projecte urbanístic integral que s'inclouria dins el PGOU. Ademés s'han sol·licitat informes que ens han servit la complexitat del problema.

Tot plegat amb la intenció de fer-nos una imatge fidel i actualitzada, que ens permet treure algunes conclusions:

PRIMER.- Les dimensions del problema són enormes i requereixen d'un Pla integral que s'hauria de liderar des de l'administració municipal amb el màxim consens entre govern i l'oposició perquè no serà treball d'una única legislatura.

SEGON.- Mentre es dissenya el Pla integral i des de demà mateixa cal activar accions URGENTS I PRIORITÀRIES que haurien d'implementar les àrees competents en un termini breu amb l'objectiu d'aturar la dinàmica de degradació. Si no s'adopta una estratègia a curt-mig termini, quan l'ajuntament hagi dissenyat el Pla integral potser serà tard per a moltes persones que pateixen, avui i a diari, una situació crítica de vulnerabilitat.

TERCER.- La Declaració d'Emergència del Camp redó, anunciada com imminent pel govern municipal, aportarà la justificació oportuna per impulsar les actuacions urgents que han de permetre frenar la dinàmica actual.

FONTS DE DRET

L'administració és garantia i a l'hora responsable de vetllar pels drets de la ciutadania com recull la pròpia Constitució i, més concretament, l'administració municipal és la que per la proximitat amb el dia a dia de les persones s'enfronta més directament amb les actuacions finalistes que afecten les vides dels ciutadans.

Gairebé tota normativa que afecta l'àmbit local es podria dir que articula la forma d'assumir aquesta obligació per garantir els drets de les persones o, més concretament, pel manteniment i millora les condicions de vida als municipis. Des de la Constitució Espanyola o la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, a la que es va adherir la nostra ciutat per aprovació del Ple de Palma en data 28 d'abril de 2008, fins al desplegament d'ordenances i reglamentació municipal específica es justifica l'obligació d'actuar i com fer-ho per part de les autoritats i governants.

Per això ens concentrarem d'una banda en la **Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat** (CESDHC, en endavant) per ser el document que recull l'exercici dels Drets Humans a la Ciutat i perquè és referent per a la interpretació dels drets i llibertats d'acord amb l'article 10.2 de la Constitució, i d'altra banda el **Decret de Competències** del nostre ajuntament, per ser el que en darrer terme indica les responsabilitats concretes que competen a cada Àrea i Àrees delegades.

De la CESDHC cal destacar:

PRIMER.- Previ a l'articulat, la CESDHC justifica l'adhesió de les ciutats signants en el fet que "la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els seus habitants sense exclusió amb l'objectiu de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables". A més proclama el compromís de les autoritats locals per garantir els Drets Humans en el respecte de les seves competències i dels poders legalment assolits.

Finalment exposa que l'adhesió està inspirada 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 tots i totes**.

SEGON.- A l'article I.2, Dret a la ciutat, diu exactament que "Les autoritats municipals fomenten, per tots els mitjans de que disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants".

TERCER.- Pel seu interès i per la relació directa amb les 13 propostes que planteja la present Recomanació, destacam els articles XII.1 sobre el Dret general als serveis públics de protecció social, XXIII.1 sobre l'Eficàcia dels serveis públics, XXVI. sobre la Policia de proximitat i XXVII.1 sobre els Mecanismes de prevenció. En tots ells es transmeten els drets de la ciutadania versus l'obligació de les autoritats per garantir-los amb els mitjans al seu abast i d'acord amb les seves competències. El factor d'atenció a les persones i zones més vulnerables sempre es té en compte.

QUART.- Finalment, la Disposició final descriu el valor jurídic de la carta i els mecanismes per a la seva aplicació, i atesa l'adhesió de la nostra ciutat en data 24 d'abril de 2008, per aprovació del Ple, consideram el nostre ajuntament queda compromès pel seu contingut, que als punts 2, 3 i 4 s'expressa en els següents termes:

- Punt 2. Les ciutats signatàries incorporaran a l'ordenament local els principis i normes així com els mecanismes de garantia recollits en aquesta carta [...].
- Punt 3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta carta i es comprometen a rebutjar o a denunciar qualsevol acte jurídic, i en particular tot contracte municipal, les conseqüències del qual fossin un obstacle als drets reconeguts [...].
- Punt 4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la transcripció expressa a totes les ordenances i reglaments municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.

En aquesta mateixa línia, l'Ordenança reguladora d'ús cívic dels espais públics, BOIB núm. 40, del 19 de març de 2011, assenyala *els drets de la ciutadania, entre d'altres destaca a la utilització dels espais i els bens en condicions òptimes* que diu a l'article 7:

"L'espai públic constitueix un espai preferent per a l'exercici de les llibertats fonamentals i llibertats públiques reconegudes per la Constitució i els tractats internacionals subscrits pel nostre país. Tota la ciutadania té el dret de fer ús dels espais públics i bens públics en condicions òptimes de seguretat, funcionalitat, estètica i salubritat".

I pel que fa al Decret d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències, BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016, cal destacar:

PRIMER.- El recull de normes que justifiquen el decret, abans del seu desplegament, ens aporta una idea general de l'abast legislatiu que implica l'activitat municipal.

SEGON.- La distribució per Àrees i Àrees delegades de les competències generals i específiques, que de forma concreta assenyalen les tasques que són responsabilitat de cadascú perquè amb un criteri d'eficàcia i eficiència, i que haurien d'ajudar a determinar qui hauria de dur endavant les propostes d'aquesta Defensoria.

RECOMANACIÓ

De tot allò exposat es conclou que la manca de compliment de les obligacions municipals ha provocat una dinàmica de deteriorament i, amb el pas del temps, un estat insostenible, per tant la Defensora de la Ciutadania considera que els veïnats de la zona identificada es troben en una situació de GREUGE.

És per això que sense oblidar el necessari disseny d'un Pla integral a mig-llarg termini, es redacta aquesta Recomanació integral amb 13 propostes d'actuació municipals que al nostre parer podrien millorar significativament la qualitat de vida del veïnats i generar un clima de confiança favorable per a la transformació de la barriada.

Es considera **prioritària i urgent** l'actuació municipal i es trasllada aquesta Recomanació integral a la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a implementar les següents propostes:

- 1.- Que es restauri la il·luminació dels passatges particulars, començant pels que l'ajuntament va retirar per "errada" fa quasi dos anys, en benefici de la seguretat de la ciutadania i de les persones grans amb dificultats de mobilitat i que atès l'estat de les voravies.
- 2.- Que EMAYA mantingui les mesures extraordinàries respecte a la neteja i s'intensifiquin les mesures de vigilància atès que molts dels materials de deixalla i trastos arriben des d'altres zones de Palma. Es reconeix l'esforç d'EMAYA en l'actualitat.
- 3.- Que augmenti la presència REAL de la Policia Local sobre tot en horari d'horabaixa i nit. Sempre que sigui possible que es prioritzï l'atenció i la resposta de les cridades dels veïnats dels "Habitatges socials del Generalíssim Franco".
- 4.- Que l'Àrea de Sanitat, a més de les mesures d'erradicació de plagues de rates i escarabats (efectuada fa poc temps), faci seguiment de les plagues amb regularitat per preveure-les abans que es reproduïxin.
- 5.- Que es potenciïn activitats educatives o cíviques en la zona, especialment al solar on abans havia el Bloc XIII, donant-li així un ús útil provisional mentre es preveu a què s'ha de dedicar. Si no, s'haurien de plantejar alternatives (com el tancament del solar, exigible segons la normativa d'aplicació) que impedeixin que es transformi en un focus de fums o incivisme.
- 6.- Que s'iniciï la tramitació amb l'empresa elèctrica (GESA Endesa) per a la retirada de l'edificació (la "caseta" entre els veïnats) que hi ha al solar abans esmentat, atès que és objecte continuat d'actes vandàlics i és d'ús obsolet.
- 7.- Que es vetlli perquè els habitatges públics buits no es converteixin en objecte de vandalisme o s'ocupin de forma il·legal.
- 8.- Que es negociï amb la major agilitat possible que l'IBAVI i els Bancs propietaris d'immobles el traspassi de la titularitat dels habitatges a l'Ajuntament o que es facin càrrec de la seva cura i manteniment. Actualment la majoria d'aquests habitatges estan okupats, alguns connectats il·legalment a la xarxa elèctrica i sense cap contribució pel que a les zones comuns.
- 9.- Que es materialitzi la tala de l'arbrat identificat en risc de caiguda en tota la zona inclosos els passatges particulars. (Actualment la nostra oficina està treballant juntament amb les àrees d'Infraestructures, Policia Local, la Regidora de Districte, l'Assessor de Districte i el cos de Bombers perquè aquests darrers es puguin fer càrrec de la tala d'una trentena d'arbres en situació de risc)
- 10.- Que es mantingui el suport municipal per a l'execució de millores als edificis de les comunitats de propietaris constituïdes. Al mateix temps s'haurien de cercar alternatives per donar suport a les comunitats no constituïdes atesa la seva especial vulnerabilitat i que en aquestes comunitats no constituïdes estan integrats l'ajuntament, l'IBAVI i les entitats bancàries.
- 11.- Que des de Benestar Social s'aposti per una atenció individualitzada sobre les famílies ateses les diferents problemàtiques socials, econòmiques, estabilitat familiar, edat ... Prendre l'actuació del Patronat RIBA en el Bloc VIII d'habitatges com a referent.
- 12.- Que es reparin les voravies, els escossells i que es mantinguin les condicions òptimes de seguretat, funcionalitat, estètica i salubritat. Existeix Recomanació 2/2018
- 13.- Que es pregui la responsabilitat de lideratge i coordinació, per part de qui es consideri més oportú (Batlia o Regidoria de districte, preferentment), entre administracions, entre administració i tècnics, administració i entitats privades, sense oblidar el paper clau de l'Assessor de districte com a nexa entre administració i ciutadania.

Heu de saber que les propostes exposades s'han traslladat a les Àrees i Àrees delegades en les reunions i comunicacions mantingudes amb ells i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestions, com es podria comprovar a les actes. No obstant, ara, s'ha considerat oportuna la redacció d'una Recomanació integral perquè constin en un sol document i es pugui fer el seu seguiment acurat en benefici de la ciutadania.

Palma, 8 de febrer de 2018

Anna Moilanen Jaakola
La Defensora de la Ciutadania

Recomanació 4/2018, de 7 de març de 2018, sobre el compromís adquirit amb la ciutadania amb l'aprovació dels Pressupostos Participatius de l'any 2016, integrats als pressupostos municipals del 2017

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 19/2018, davant la constatació fefaent del Director General de Participació Ciutadana de la problemàtica per la implementació dels projectes aprovats a l'any 2016 en el marc de la iniciativa coneguda amb el nom de Pressupostos Participatius.

A l'any 2016 es va plantejar per part de l'equip de govern municipal una iniciativa política que amb un model de participació que havia d'obrir a la ciutadania i a les entitats ciutadanes la possibilitat de plantejar projectes, que després de seguir un procés de selecció s'executarien amb càrrec a una quantitat determinada dels pressupostos municipals, d'acord amb els suports rebuts pel conjunt de la ciutadania i la viabilitat tècnica de les propostes. Per a la implementació dels projectes que superessin el procés es destinaria un milió d'euros.

La iniciativa va ser impulsada amb èxit, es va estudiar la viabilitat per part de la Comissió tècnica, es va donar audiència a les persones que havien proposat, es varen unificar les propostes d'objecte semblant o complementari i entre el 21 de setembre i el 4 d'octubre de 2016 es va realitzar la fase final de votació.

En data 5 d'octubre de 2016 es va tancar l'escrutini, determinant que el milió d'euros s'invertirien en els projectes:

1.- Corredors verds i primera fase del futur bosc urbà de la Riera	250.000 euros
2.- Iniciar la recuperació de l'edifici de GESA i donar-li ús	200.000 euros
3.- Més ombra als parcs i carrers de Palma, més Joc i més vida!	150.000 euros
4.- Ampliar la xarxa de carrils bici i dotar-los d'aparcaments per a bicis	100.000 euros
5.- Protecció de l'espai natural d'Es Carnatge – Patrimoni de Palma	600.000 euros

S'indicava també a la resolució inicial que per a la realització de la protecció d'Es Carnatge sols havia una quantitat igual a la meitat del pressupost necessari establert, perquè la suma dels 600.000 euros d'aquell projecte superaven el milió d'euros i per tant es proposava realitzar la proposta parcialment o incrementar amb recursos propis de les àrees competents fins a completar el pressupost de la intervenció.

En data 30 de novembre de 2016 es varen aprovar inicialment els Pressupostos municipals del 2017 que incloïen la partida d'un milió d'euros per al compromís adquirit amb la iniciativa de Pressupostos Participatius.

Així, doncs, amb la posterior aprovació definitiva se consolidava el compromís i al llarg del 2017 s'havien de dur endavant totes les propostes. Malgrat tot, conclòs el termini d'execució

pressupostària del 2017, al mes de gener de 2018, es va tenir constància de la no implementació dels projectes i per tant de la presumpta pèrdua de les partides econòmiques pressupostades destinades per als projectes aprovats en virtut de la conclusió de l'exercici.

És per això que en una entrevista amb el Director General de Participació Ciutadania i Coordinació Territorial, responsable de l'Àrea competent, en data 5 de març de 2018, es va constatar:

PRIMER.- que del milió d'euros pressupostats calculava que s'havia invertit al 2017 un màxim real de 300.000 euros, quedant 700.000 euros pendents d'aplicació.

SEGON.- que de tots els projectes sols s'havien executat amb càrrec als pressupostos participatius el de l'ampliació dels carrils bici (assenyalat com a 4 en aquest document), que s'havia executat íntegrament i el de la protecció de l'espai natural d'Es Carnatge (5), executat parcialment.

TERCER.- en quant al projecte de més ombra als parcs i carrers de Palma, la part executada s'havia fet amb pressupostos propis de la regidoria competent, fora de pla de pressupostos participatius.

QUART.- el projecte de la recuperació de l'edifici de GESA havia estat d'impossible execució després de la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Balears, en quant a l'anul·lació de la parcel·lació de la façana Litoral-Llevant segons la qual l'ajuntament perdia la propietat de l'immoble.

CINQUÈ.-del projecte dels corredors verds i el futur bosc urbà no existia constància del seu inici.

D'acord amb aquesta informació és un fet que el compromís adquirit pel consistori per a l'execució dels projectes no ha seguit el curs que era d'esperar i que es presenta la necessitat d'algunes explicacions.

FONTS DE DRET

El règim jurídic d'aplicació per a la justificació de la iniciativa dels Pressupostos Participatius és, segons les pròpies bases, el que disposen:

PRIMER.- la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, als articles 69 i 70, on es reconeix que les Corporacions locals han de facilitar la major informació possible sobre la seva activitat i la participació de tota la ciutadania en la vida local.

SEGON.- la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, article 116, on es determinen els principis generals de la participació ciutadana i les característiques, els mitjans i procediments de participació que estableixin les corporacions per garantir una correcta participació.

Tot plegat d'acord amb les garanties del procediment establert a la Llei 39/2015, de 2 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el moment de l'aprovació de les Bases 2016 encara d'aplicació la Llei 30/1992, de Règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú.

A més, atesa la temporalitat aplicable a la inversió que ens ocupa, per formar part dels pressupostos municipals anuals, consideram que afecta als pressupostos participatius el Real Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel que s'aprova el text refós de la Llei de règim d'hisendes locals, que en el seu article 163 sobre l'àmbit temporal del pressupostos ens recorda que l'exercici pressupostari coincidirà amb l'any natural i en ell s'imputaran els drets liquidats en l'exercici, qualsevol que sigui el període del qual derivin i les obligacions reconegudes durant l'exercici.

Per això es fa necessari un aclariment sobre l'ús de les partides previstes al pressupost no aplicades en l'exercici en qüestió i en qualsevol cas com s'ha resolt aquesta situació per garantir el compromís adquirit amb al ciutadania.

Finalment, consideram que al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), als apartats IV.1.a i IV.1.b, s'especifica la responsabilitat de l'Àrea delegada de Participació i Coordinació Territorial. A l'apartat IV.1.b.f es disposa, per exemple, la competència de: "Proposar i impulsar procediments

mètodes que fomentin la participació de les entitats ciutadanes en els districtes municipals”, per tant l’assenyala com a directament responsable de l’impuls inicial de la proposta pel que fa a la tramitació de la selecció, comunicació dels resultats i seguiment de l’execució dels projectes en relació a les diferents àrees municipals afectades.

Capítol a part és la responsabilitat en la materialització de cadascun dels projectes que també en aplicació del mateix Decret d’organització dels Serveis Administratius de l’Ajuntament s’haurien de determinar i aclarida la competència s’haurien de dotar.

RECOMANACIÓ

Abans d’iniciar pròpiament el contingut de la recomanació cal explicitar sense cap espai de dubte que l’objectiu de la Recomanació es centra exclusivament **en la manca d’execució dels projectes aprovats i el grau real d’inversió de la partida inicialment compromesa i es destaca que podria ser una fórmula vàlida pel foment de la participació**, no es pretén obrir debat sobre la forma en què es va conduir la tramitació de selecció de projectes. Ens consta a més que en edicions posteriors a la del 2016 s’ha procurat millorar el procediment en base a l’avaluació dels anys anteriors.

Així, doncs, atès allò exposat queda constatada una execució insuficient dels projectes aprovats i en conseqüència una inversió que no ha superat el 30% de la quantitat prevista pel que fa als pressupostos participatius seleccionats pel 2016, amb dotació als pressupostos municipals del 2017, es considera que s’ha produït un incompliment en el compromís adquirit pel consistori amb la ciutadania i per tant de les obligacions municipals.

És per això que d’acord amb criteris de responsabilitat i transparència consider recomanar una rendició de comptes amb la ciutadania per explicar quin és l’abast de la situació en quant als Pressupostos Participatius de 2016 i adreç a la Comissió Especial de Suggestions i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- “Que s’informi públicament i amb claredat a la ciutadania de quin és l’estat d’execució dels projectes i quin és en cada cas l’estimació percentual d’execució i la inversió econòmica efectiva per cada projecte en l’actualitat, indicant, si escau, l’àrea que estava previst que implementàs cadascun d’ells”.

SEGON.- “Que s’informi si es preveu l’execució d’aquells projectes que no s’havien conclòs o que no s’havien iniciat, indicant en quin termini i amb càrrec a quines partides es podrien executar, tenint en compte la finalització de l’exercici pressupostari 2017. En cas de no poder aplicar les quantitats compromeses quina destinació ha tingut aquella inversió”.

TERCER.- “Quines són les raons generals i específiques de cada projecte que justifiquen l’incompliment i, si existeixen, quines mesures correctores s’han adoptat per millorar les properes edicions dels Pressupostos Participatius”.

Palma, 7 de març de 2018

Anna Moilanen Jaakola
La Defensora de la Ciutadania

Recomanació 5/2018, de 8 de març de 2018, sobre l'elaboració d'un protocol per a la prestació de recursos materials a les entitats ciutadanes que garanteixi la sostenibilitat del servei i els drets de la ciutadania

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 058/2017, impulsat per part del representant legal acreditat de la Casa de Murcia mitjançant una reclamació pels fets esdevinguts el mes de gener de 2017 en relació a la prestació de recursos materials per a la celebració d'una activitat veïnal.

Segons consta a la compareixença, la Casa de Murcia va sol·licitar com any rere any autorització i recursos materials per a l'esdeveniment que celebren en el marc de les festes de sant Sebastià. En aquell cas, 3 dies abans de la festa l'empresa contractada per l'ajuntament per a la prestació del servei els va informar que a l'any 2014 havien perdut una torradora i que havien de pagar-la o no rebrien el suport material, consistent en torradores, cadires i taules. La factura exigida tenia un valor de 320€ més 21% d'IVA.

La Casa de Murcia va expressar la seva sorpresa perquè no tenien coneixement de la desaparició de res i tampoc no havien rebut cap missatge abans de la telefonada de l'empresa encarregada.

Malgrat les gestions, en aquell moment, amb l'assessor de districte i les regidories de Funció Pública (de districte), la de Participació ciutadana i la delegada d'Infraestructures, no es va obtenir cap resposta efectiva, ni abans ni després de l'esdeveniment, i es varen veure obligats a la liquidació, d'acord amb la proximitat de la festa.

En data 6 de juny de 2017 aquesta Defensoria va tenir coneixement dels fets i es va sol·licitar informe a l'Àrea de Participació demanant informació sobre:

PRIMER.- Si teniu coneixement d'aquesta denúncia i, si escau, quin és el tractament que se li ha donat des de la vostra àrea.

SEGON.- Tenint en compte que l'entitat "Casa de Murcia" va sol·licitar el servei a l'ajuntament i no a un tercer, quin és el procediment que regula la tramitació de discrepàncies entre ajuntament i empreses adjudicatàries i en virtut de quins acords és possible que aquestes empreses s'atorguin la capacitat d'exigir un pagament i comprometin el servei al pagament previ.

TERCER.- Per què, tenint coneixement dels fets, l'ajuntament va consentir en l'execució d'aquesta pràctica que deixa clarament en indefensió a l'entitat ciutadana davant un tercer que actua en nom de l'ajuntament i de forma unilateral.

QUART.- Si posteriorment s'ha iniciat un expedient d'investigació per a depurar responsabilitats i si es té prevista alguna explicació o compensació adreçada a l'entitat afectada.

CINQUÈ.- Si aquesta situació és un cas aïllat o s'ha repetit en alguna altra ocasió i en quines circumstàncies.

Des de Participació Ciutadana es va respondre punt per punt, en data 17 d'agost, indicant que:

PRIMER.- No havien rebut cap queixa sobre els fets.

SEGON.- La competència per a la prestació correspon al Servei de Logística del departament d'Infraestructures.

TERCER.- Es va remetre a l'oficina de la Defensora una còpia de la instrucció de servei emesa pel Servei competent, on es regulen condicions i requisits, valors de reposició, etc.

QUART.- S'expressava amb claredat i contundència que l'empresa adjudicatària "no té competència per reclamar directament a les entitats els imports per pèrdua o deteriorament".

CINQUÈ.- A Participació constava que altres Associacions de veïnats s'havien vist afectades per situacions similars.

Finalment la regidora, davant la situació d'indefensió de les entitats, instava a la col·laboració de la Defensora pel seguiment i investigació dels fets.

A la vista de tota aquesta informació, amb la finalitat de seguir l'anàlisi del problema, aquesta Defensora va posar en coneixement de l'àrea d'infraestructures els fets esdevinguts, dels quals en tenien coneixement. En data 01/09/2017 es va parlar amb el Sr. Tomeu Amengual, encarregat del Servei de Logística, qui va confirmar el criteri de que l'entitat que demana és responsable i si falta material, o paga o no li tornen a deixar.

D'acord amb aquesta informació, es varen mantenir reunions amb la Sra. Jhardi, regidora de districte, en data 11 de setembre; amb el Sr. Romero, regidor d'infraestructures, en data 25 de setembre; i finalment amb el Sr. Villalonga, l'assessor de districte. L'alternativa suggerida a les àrees per part de la Defensora va ser, en cadascuna de les reunions, **l'elaboració d'un protocol consensuat entre aquestes àrees** que garantís la sostenibilitat del servei i els drets de les entitats.

La voluntat de la Defensora era que per les festes de sant Sebastià 2018 s'hagués pogut aplicar una nova forma de fer els préstecs, però no s'ha elaborat el protocol i hem sabut que s'han repetit situacions similars, la darrera amb les associacions i entitats organitzadores de l'any xinès a Pere Garau.

Ens consta l'existència d'unes aportacions realitzades per l'assessor de districte, Sr. Villalonga, en les que indicava el suport de tots els assessors de districte a l'elaboració d'un protocol. No obstant, no s'ha materialitzat la formalització del protocol.

FONTS DE DRET

El règim jurídic d'aplicació en aquesta situació és:

PRIMER.- la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, als articles 69 i 70, on es reconeixen que les Corporacions locals han de facilitar la major informació possible sobre la seva activitat i la participació de tota la ciutadania en la vida local.

SEGON.- la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, article 116, on es determinen els principis generals de la participació ciutadana i les característiques, els mitjans i procediments de participació que estableixin les corporacions per garantir una correcta participació.

TERCER.- la Llei 39/2015, de 2 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que garanteix els drets de la ciutadania en les seves relacions amb l'administració evitant actuacions arbitràries.

Desplega especial interès la *"Instrucció de servei emesa pel Servei de Logística"*, de la qual s'adjunta còpia com a document annex, on es disposen algunes qüestions que si bé volem entendre amb la finalitat de garantir la sostenibilitat del servei, podrien generar un greuge si s'aplicassin sense el rigor d'un procediment administratiu adequat.

En aquest sentit les següents incidències en són un exemple clar d'allà on pot conduir una gestió inadequada:

- la manca d'Albarans a l'hora del lliurament o a l'hora de recollida.
- l'exigència d'un pagament per part d'una empresa adjudicatària sense capacitat de constrenyiment com indica la pròpia regidora a l'informe de data 17 d'agost de 2017.
- la comunicació a tres dies vista d'un esdeveniment sobre un material perdut 2 anys enrere.

- la responsabilitat sobre un material que en moltes ocasions queda a la via pública (places o parcs públics) perquè l'entitat que l'ha demanada no té recinte específic.
- preus de reposició que podrien superar el preu de mercat.

En definitiva sembla que pren sentit, en benefici de totes les parts, l'elaboració del protocol ja esmentat.

Finalment, consideram important fer referència al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), en el qual es pot entendre la competència compartida de les dues àrees implicades d'infraestructures (*l.1.a.k Donar suport als esdeveniments institucionals i d'iniciativa ciutadana d'interès social i cultural*) i de Participació Ciutadana (*IV.1.a. g. Dotar la ciutadania d'equipaments socioculturals, mitjans tècnics i infraestructures per a la participació ciutadana i el desenvolupament sociocultural, potenciant el disseny, la planificació i la gestió eficient d'aquests recursos*).

RECOMANACIÓ

Així, doncs, atès allò exposat queda constatada la necessitat en l'elaboració d'un Protocol consensuat entre les aquestes àrees competents que garantis la sostenibilitat del servei i els drets de les entitats.

És per això que, d'acord amb criteris de corresponsabilitat mútua entre administració i entitats ciutadanes i atès que actualment el procés per a la prestació de serveis pot generar greuges, s'adreça aquesta Recomanació a la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- "La revisió dels expedients dels quals s'ha exercit l'exigència de pagament per comprovar si s'ha actuat conforme a dret i, si escau, la devolució dels imports liquidats".

SEGON.- "L'elaboració d'un Protocol conforme a dret que garanteixi la sostenibilitat del servei, la responsabilitat de totes les parts sobre els materials municipals i els drets de les entitats sol·licitants pel que fa a la prestació del servei i a les exigències aplicables".

Palma, 8 de març de 2018

Anna Moilanen
La Defensora de la Ciutadania

RECOMANACIÓ 6/2018, de 2 de maig, sobre el servei de recollida de residus sòlids urbans a la ciutat

Aquesta Recomanació es redacta com a resposta a les reclamacions que s'indiquen a continuació, presentades entre l'any 2015 i l'any 2018, vinculades a les molèsties causades pel Servei de Recollida de Residus en punts específics de la nostra ciutat, encara sense solució efectiva i admeses totes a tràmit, ateses les condicions que preveuen els articles 27 i 28 del Reglament de drets de la ciutadania de Palma, BOIB núm. 36, de 03.03.2005 (RODC, en endavant).

ANTECEDENTS DE DRET

Exp. DC 015/2015; c. del Caballero d'Asphelt, cruïlla amb el de la Fertilitzadora
 Exp. DC 053/2016; c. de l'Orquídia, 12, davant el Ocimax
 Exp. DC 026/2017; c. d'Alfons X el Savi, 15
 Exp. DC 044/2017; c. del Bisbe Cabanelles, 36
 Exp. DC 050/2017; c. Ferrer de Pallarès, 32
 Exp. DC 067/2017; c. de Selva, 7, el Rafal Nou***
 Exp. DC 084/2017; c. de Pere Deyà, 1
 Exp. DC 098/2017; c. d'Antoni Noguera, davant el núm.4
 Exp. DC 100/2017; c. de Marquès de la Font Santa, 38
 Exp. DC 105/2017; c. de la Garlanda, 2
 Exp. DC 107/2017; costa de Saragossa, 96
 Exp. DC 116/2017; diverses ubicacions a la zona de Pere Garau, presentada per la Plataforma Flipau amb Pere Garau
 Exp. DC 120/2017; c. de Salomó, 1***
 Exp. DC 132/2017; c. de Jeroni Pou, 4***
 Exp. DC 001/2018; c. del Bisbe Cabanelles, 36
 Exp. DC 017/2018; c. del Congre, 35

Activada la tramitació prevista a l'article 30 del RODC, es va iniciar, en cadascuna de les 16 reclamacions, l'examen de la documentació, la classificació de les evidències, i es varen estudiar. Totes les reclamacions se centraven en les molèsties causades pel Servei de Recollida de Fems. Concretament, en el problema dels punts d'ubicació dels contenidors, amb els següents motius principals: brutor a la via, olors i renou, o la seva combinació.

Es va acreditar en tots els casos l'existència de proves suficients que demostraven els fets denunciats, mitjançant fotografies aportades pels reclamants; en la majoria de casos el personal de l'oficina va visitar les ubicacions afectades. Les casuístiques sobre les quals es reclamava es podrien resumir en:

- renou del Servei de Recollida de qualsevol tipus de fracció i trastos, en especial en horari nocturn
- dipòsit de diverses fraccions fora de l'horari establert
- dipòsit de diverses fraccions (cartons, grans bosses, etc.) fent ocupació de via pública
- dipòsit de trastos impeding el lliure accés als contenidors i la circulació per la via pública
- dipòsit de trastos fora dels horaris i els dies establerts
- dipòsit d'objectes voluminosos i electrodomèstics no inclosos en la recollida ordinària/trastos que quedaven *sine die* a la via pública

Totes les reclamacions coincidiren en el caràcter reiterat de les molèsties i en la falta de solució efectiva d'EMAYA. Sobre les respostes a les reclamacions en primera instància, alguns ciutadans indicaren que EMAYA els havia enviat comunicacions de redacció genèrica que no signava ningú, i en què no figurava cap càrrec. Des de la nostra Oficina vàrem confirmar aquest fet i, contrastant amb els diferents casos, vàrem observar que les respostes eren pràcticament idèntiques i que seguien un patró; conclouien en la negativa pel que feia a la petició de reubicació dels contenidors o el canvi d'horari de la recollida.

Quant a les nostres consultes, en tots els casos se'n va demanar informe a EMAYA, com a ens competent, qüestionant sobre:

1. Si es tenia coneixement sobre els fets denunciats.
2. L'obligatorietat de trametre'n resposta per part dels serveis municipals.
3. Si era possible resoldre les molèsties amb l'adopció de mesures pròpies o accedint a les propostes dels reclamants, que en tots els casos consistien en el canvi d'ubicació de contenidors o en el canvi d'horari de recollida, segons si la molèstia estava provocada per brutor i olors, o per renous.

A continuació, s'enumeren els antecedents de fet rellevants obtinguts després de les entrevistes amb els afectats i de la recepció dels informes d'EMAYA:

PRIMER. Pràcticament en tots els casos, EMAYA coneixia les reclamacions i, per diversos canals, havia respost a la ciutadania. A excepció dels expedients DC 067/2017, DC 120/2017 i DC 132/2017 en els quals es va accedir a la reubicació dels contenidors, a la resta es varen desestimar les pretensions dels afectats amb l'argument que els tècnics municipals entenien que aquell era el lloc ideal per als contenidors o que no es podia fer el canvi d'horari per qüestions d'organització del servei. A les respostes d'EMAYA sovint s'indicava la renovació dels contenidors o les millores tècniques aplicades sobre els vehicles (DC015/2015) per a justificar la intenció de minimitzar les molèsties.

SEGON. Quant a la forma de les respostes, hem d'incidir en l'agilitat i la qualitat dels informes adreçats per EMAYA a la Defensora. En aquest aspecte, hem de reconèixer que les respostes han estat ràpides. A més, des de 2017, es du a terme la gestió de consultes mitjançant un correu electrònic per a donar-los major agilitat. Malgrat això, coincidint amb la posada en marxa de les respostes digitals, es va produir una minva en la qualitat de les respostes perquè la documentació amb les dades consultades arribava des d'un correu genèric, sense signatura, nom, càrrec o indicatiu de la direcció responsable del seu contingut.

TERCER. Pel que fa al contingut dels informes rebuts, s'han sol·licitat 28 informes, i sempre s'ha donat resposta; fins i tot, en el cas del DC 015/2015, es va fer una visita al lloc afectat amb el cap dels Serveis Jurídics d'EMAYA. Això no obstant, gairebé tots els informes ha estat minsos en explicacions, sense gaire detalls, i s'ha exposat la impossibilitat de fer els canvis, atesos els criteris i les directrius que indicarem més endavant, i centrant la resposta en l'esforç de l'empresa municipal (EMAYA) per a la renovació de la maquinària i els contenidors.

QUART. Si bé l'article 36.2 de l'Ordenança municipal de neteja, rebuig i RSU indica que es determinarà la "ubicació dels diferents contenidors en la via pública, atesos els criteris d'eficiència, econòmics, organitzatius, de proximitat i accessibilitat per als usuaris, així com de salut i seguretat pública", aquests criteris genèrics es concreten en unes directrius que l'any 2015 es varen comunicar

a l'Oficina de la Defensora i que se'ns han recordat al llarg del temps. Les **directrius preferents amb què es justifica la ubicació dels contenidor mòbils¹** són:

1. Espai situat a la dreta del carrer segons el sentit de la via, per imperatiu tècnic, ja que els camions de recollida estenen el seu braç elevador per aquest costat.
2. Ubicacions que no tinguin veïnats confrontant, perquè hagi un solar, una plaça o un immoble tapiat o similar, sempre que sigui possible, per a evitar molèsties.
3. Evitar les entrades i les sortides d'habitatges, com també la coincidència amb accessos d'activitats de negoci.
4. Repartiment/no concentració dels contenidors en un mateix punt de la via pública.
5. Optimització de les distintes recollides i dels recursos invertits mitjançant una planificació adequada de rutes.

Aquestes directrius preferents són la raonable aplicació dels criteris generals de l'Ordenança, però no sempre resolen la diversitat de la casuística que es presenta a la ciutat. En ocasions, davant la manca de recursos suficients, la limitació de criteris i la necessitat d'un servei com la recollida de residus, s'actua sabent que no es garanteix el compliment de la normativa i es generen molèsties ineludibles. **És evident que aquests criteris i directrius són molt útils quan s'apliquen als casos generals però no serveixen per a l'excepcionalitat d'algunes vies, on s'haurien de preveure altres alternatives justificables amb totes les garanties.**

CINQUÈ. **En cap cas s'ha negat per part d'EMAYA l'existència de molèsties.** No s'ha entrat en l'origen o la subjectivitat de la percepció individual dels afectats; els informes d'EMAYA han reconegut la complexitat del servei. Això no obstant, han posat l'accent en el seu esforç per a dotar el Servei de Recollida de nous i més moderns recursos per a minimitzar-ne les molèsties. Des de l'any 2015, en les entrevistes mantingudes amb el Sr. Montalbà, fins el 2018, en les reunions amb la presidenta d'EMAYA, sempre han expressat la seva càrrega per les molèsties a la ciutadania, i s'ha reconegut que el servei presenta complicacions que no sempre permeten executar la tasca de forma innòcua.

SISÈ. També és **un fet que, en l'origen de els molèsties, ja sigui per renous, olors o brutor, existeix un component en el qual la responsabilitat ciutadana en el seu conjunt i l'incivisme d'uns quants afecten de forma directa els drets de tothom**, especialment d'aquells que pateixen un contenidor pròxim al seu entorn vital.

Davant aquesta darrera qüestió, s'han constatat actuacions d'EMAYA, des de la reestructuració de la recollida de voluminosos, la creació d'un equip d'educadors mediambientals, els reforços dels serveis a l'inici d'expedients sancionadors com a mesures per resoldre la situació i reorientar la conducta de la ciutadania. Ara bé, el resultat d'aquestes actuacions ha estat desigual, ja que, si bé s'han comptabilitzat xifres extraordinàries pel que fa a les tones de brutor recollida, no s'ha obtingut el resultat desitjat per a la disminució de molèsties als punts crítics, almenys els que són objecte d'aquest document. I tot i que ha augmentat el nombre de sancions, no es té constància que hagin seguit una tramitació efectiva, ni si s'han liquidat.

SETÈ. Finalment, és un fet que els llocs reclamats són espais en què es pateixen molèsties acreditades des de fa anys, i queda demostrat també que, malgrat les actuacions municipals, en la majoria d'aquests no s'han corregit de forma efectiva les molèsties, amb la qual cosa l'única alternativa dels

¹ "Contenedores móviles, entendidos como aquellos no soterrados que permiten su desplazamiento y reubicación."

veïnats és la de patir estoicament la situació, ja que els espais han estat qualificats per part d'EMAYA com a lloc idoni. Des de la nostra perspectiva, no professional en matèria psicològica, hem observat que aquesta situació perllongada en el temps ha conduït les persones afectades a un trastorn creixent orientat al renou o la brutor (expressat verbalment per elles mateixes), en el qual l'angoixa ha afectat el seu ànim, en veure's sotmeses dia rere dia a la indefensió.

VUITÈ. No entrarem, en aquesta Recomanació, en l'error de fer un assaig sobre l'afectació del renou o la brutor en la salut, però existeixen estudis que hem de considerar, per la seva rellevància i l'impacte. Ens referim a l'informe ***Night Noise Guidelines for Europe 2009*** de l'**Organització Mundial de la Salut (WHO)** en el qual s'assenyalen **EVIDÈNCIES CIENTÍFIQUES de correlació entre el renou i la salut**, amb conseqüències que van des de l'alteració del son a la mort prematura, passant per la hipertensió, els desordres psíquics o l'infart de miocardi. És important recordar que algunes de les queixes que estam tractant en aquesta recomanació estan motivades pel renou que provoquen el dipòsit i la recollida de les diferents fraccions de residus en horari nocturn.

FONTS DE DRET

Abans d'iniciar l'exposició de les fonts de dret cal recordar la tipologia de molèsties recollides als expedients afectats: renous, olors i brutor a la via pública, ja que la normativa d'aplicació es refereix a cadascun d'aquests sentits.

Legislació europea

La Directiva 2002/49/CE, de 25 de juny de 2002, sobre l'avaluació i gestió del renou ambiental, transposada a la legislació espanyola en el contingut de la Llei 37/2003, sobre el renou, assenyala que "en el marc de la política comunitària s'ha d'abastar un grau elevat de protecció del medi ambient i la salut, i un dels objectius als quals ha de propendrir és la protecció contra el renou". Al seu article 1 indica que el seu objecte es "establir un enfocament comú adreçat a evitar, preveure o reduir amb caràcter prioritari els efectes nocius, incloent-hi les molèsties de l'exposició al renou ambiental". <http://sicaweb.cedex.es/docs/leyes/Directiva-2002-49-CE-Evaluacion-gestion-ruido-ambiental.pdf>

La Directiva 2008/98/CE, de 19 de novembre, marc per a la gestió de residus, transposada a la legislació espanyola en el contingut de la Llei 22/2011, de residus i sòls contaminats, estableix el marc legislatiu per a la manipulació dels residus a la Comunitat. S'hi defineixen conceptes clau com *residus*, *valorització* i *eliminació*, i s'hi estableixen els requeriments essencials per a la gestió de residus; en particular, l'obligació que les entitats o les empreses que facin la gestió de residus en tinguin l'autorització o estiguin registrades; l'obligació que els estats membres tinguin plans de gestió de residus, i altres principis fonamentals, com l'obligació de manipular els residus de forma que no generin un impacte negatiu en el medi ambient i la salut, el foment de l'aplicació de la jerarquia de residus i, de conformitat amb el principi "qui contamina paga", el requeriment que les costes de l'eliminació dels residus recaiguin sobre el seu posseïdor o posseïdora, els anteriors, o el productor o productora del producte de què procedeixen.

La mateixa Directiva 2008/98/CE, al seu article 13.b. concreta que "els estats membres han d'adoptar les mesures necessàries per a assegurar que la gestió dels residus es realitzarà sense posar en perill la

² http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0017/43316/E92845.pdf; també és d'interès https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=72b1d2fd-c5e5-4751-b071-8822dfdfded&groupId=7294824

salut humana i sense perjudicar el medi ambient i, en particular, sense provocar incomoditats per renous i olors”.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0098&from=ES>

Per la seva part, el **Conveni per a la protecció dels drets humans i les llibertats fonamentals**, indica, a l'article 8, els "Drets al respecte a la vida privada i familiar", aclarint que:

1. Tota persona té drets al respecte de la seva vida privada i familiar, del seu domicili i la seva correspondència.
2. No hi pot haver ingerència de l'autoritat pública en l'exercici d'aquest dret més que quan aquesta ingerència estigui prevista per la llei i constitueixi una mesura que, en una societat democràtica, sigui necessària per a la seguretat nacional, la seguretat pública, el benestar econòmic del país, la defensa de l'ordre i la prevenció del delictes, la protecció de la salut o de la moral, o la protecció dels drets i les llibertats dels altres.

Aquest article ha estat invocat en diversa jurisprudència en matèria de molèsties per renous davant la ineficàcia de les actuacions de l'administració. En aquelles causes, la ciutadania havia denunciat a les autoritats locals per inactivitat al no aconseguir acabar amb les molèsties nocturnes que ja havien afectat a la seva salut, la seva integritat física i a la inviolabilitat de l'habitatge. Veure les referències de l'ANNEX I sobre jurisprudència i altres precedents.

Finalment, no podem oblidar la **Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat**, tan present en tota l'activitat de les defensories locals per ser el marc que enllaça l'amplitud de mires de les directives europees amb l'àmbit de l'Administració local, de màxima proximitat amb la realitat quotidiana dels veïnats.

https://www.uclg-cisdg.org/sites/default/files/CISDP%20Carta%20Europea%20Sencera_baixa.pdf

En destaca la rellevància dels següents articles:

II. Principi d'igualtat de drets i no-discriminació. Tothom té dret a l'atenció al servei de l'Administració sense diferències per la condició socioeconòmica, desfavorable o no, de persones o de barriades.

X. Protecció de la vida privada i familiar, que en el seu apartat 4 recorda que "les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives que vetlin per la integritat física dels membres de les famílies.

XVIII. Dret al medi ambient, "el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri mediambiental". Igualment en el seu apartat 2 s'indica que "les autoritats municipal adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció i de la contaminació, incloent-hi la contaminació acústica, l'estalvi d'energia, la gestió, el reciclatge, la reutilització i la recuperació dels residus" i conclou, en el seu apartat 3, aportant un matís de corresponsabilitat i participació quan disposa que "les autoritats municipals posen en pràctica totes les accions necessàries perquè la ciutadania aprecii, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat, i perquè siguin consultades sobre les modificacions que puguin alterar-lo.

XX. Dret a la circulació i a la tranquil·litat, segons els qual "el municipi controla estrictament l'emissió de qualsevol tipus de renous i vibracions. Defineix les àrees reservades als vianants de manera permanent o en alguns moments del dia i fomenta l'ús dels vehicles no contaminants". En el seu apartat 3 diu que "les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per a fer efectius aquests drets, recurrent, en cas de necessitat, a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, societats privades i la societat civil".

XXIII. Eficàcia dels serveis públics, quant al que s'exposa que "les autoritats locals asseguren l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris i vetlen per a evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús"; a més, "les administracions locals s'han de dotar d'instruments d'avaluació de la seva acció municipal i s'han de tenir en compte els resultats d'aquella avaluació".

Aquesta Carta, aprovada inicialment a Saint-Denis l'any 2000, fou adoptada pel nostre municipi en data 28 d'abril de 2008, per acord del Ple, dotant-la d'un valor jurídic condicionat a:

1. La incorporació dels principis, els mecanismes i les normes previstes a la Carta en la normativa local.
2. El reconeixement del dret imperatiu general dels drets que s'hi enuncien, compromentent-se a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, les conseqüències del qual siguin obstacle per als drets reconeguts o contraris a la seva realització.

Legislació estatal

Quant a la normativa estatal, destaquen els drets d'aplicació recollits a la **Constitució**, que s'enumeren a continuació:

- Article 14, en el qual es reconeix que tots els espanyols som iguals davant la llei, sense discriminació per raons de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Aquest dret s'invoca en la jurisprudència consultada davant la discrepància d'actuacions municipals a les diferents zones del seu territori, vinculades a la condició socioeconòmica favorable o desfavorable. Si es confirmen aquestes polítiques discriminatòries al nostre cas, no seria just que de forma única i exclusiva es concentrassin les molèsties del servei sobre alguns veïnats.
- Article 15, en el qual s'indica que "Tothom té dret a la vida i a la integritat física i moral, sense que, en cap cas, pugui ser sotmès a tortura ni a penes o tractament inhumà o degradant". Aquest dret, també invocat a les sentències del TEDH contingudes a l'annex I, relacionades amb l'afectació en matèria de renou, correlaciona amb les molèsties amb la salut física i mental de les persones.
- Article 18.2, segons el qual "el domicili és inviolable. No s'hi pot fer cap entrada o registre sense el consentiment del titular o la resolució judicial, llevat de delictes flagrants". Invocat en matèria de renous a les sentències ja esmentades, concretament en el cas Cuenca-Zarzosa contra Espanya, demanda núm. 23383/12, s'exposa de forma contundent la invasió del renou que penetra al domicili i abunda en el fet que "la normativa per a protegir els drets garantits serveix de poc si no s'executen apropiadament"; a més "es tracta de protegir els drets efectius, no els teòrics".
- I finalment, l'article 45 ens presenta algunes claus essencials al cas que ens ocupa. S'hi descriu el dret a un medi ambient adequat, però al mateix temps ens imposa el deure de conservació i orienta la via sancionadora per a qui viola la normativa. Diu exactament: "1. Tothom té el dret a fruit d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona, com també el deure de conservar-lo. 2. Els poder públics han de vetlar per la utilització racional de tots els recursos naturals, amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de la vida i defensar i restaurar el medi ambient, amb el suport indispensable de la solidaritat col·lectiva. 3. Per a qui violi allò previst a l'apartat anterior, en els termes que fixi la llei, s'establiran sancions penals o, si s'escau, administratives, com també l'obligació de reparar el mal causat".

La Llei 37/2003, de 17 de novembre, sobre el renou, integra la transposició de la Directiva 2002/49/CE, de 25 de juny de 2002. És per això que reitera els principis, els mecanismes i els arguments anteriorment assenyalats, però a més conté múltiples disposicions que no es limiten a la simple transposició de la Directiva; vol promoure activament, mitjançant una adequada distribució de competències administratives i de l'establiment dels mecanismes oportuns, la millora de la qualitat acústica del nostre entorn.

L'objecte de la norma és "prevenir, vigilar i reduir la contaminació acústica, per a evitar i reduir els danys que d'aquesta es poden derivar per a la salut humana, els béns o el medi ambient". En el seu article 2 indica que "correspon als ajuntaments aprovar les ordenances en relació amb les matèries objecte de la llei. Així mateix, els ajuntaments hauran d'adaptar les ordenances existents i el planejament urbanístic a les disposicions de la llei i de les seves normes de desenvolupament", sense oblidar el valor de les prescripcions quant a inspecció i règim sancionador del capítol IV, atesa la competència normativa marc que li atorga l'article 149.1.16è i 23è de la Constitució en matèria de bases i coordinació de la sanitat i de protecció del medi ambient.

<https://www.boe.es/boe/dias/2003/11/18/pdfs/A40494-40505.pdf>

La Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sòls contaminats, modificada per la Llei 11/2012, de 19 de desembre, de mesures urgents en matèria de medi ambient transposa la Directiva 2008/98/CE, i és per això que també hi és coincident en els principis, els mecanismes i els arguments.

Així, doncs, en el capítol II, del títol I, sobre els principis de la política de residus i competències administratives, en tractar la protecció de la salut humana i el medi ambient en el seu article 7, diu que "les autoritats competents han d'adoptar les mesures necessàries per a assegurar que la gestió dels residus es faci sense posar en perill la salut humana i sense fer malbé el medi ambient" i en particular, a l'apartat b, disposa que "no s'han de causar incomoditats pel renou o les olors", com ja deia la Directiva transposada.

L'article 12.5 d'aquesta mateixa llei determina que "correspon a les entitats locals, o a les diputacions forals, quan escaigui: a. Com a servei obligatori, la recollida, el transport i el tractament dels residus domèstics generats a les llars, els comerços i els serveis en la forma en què estableixin les seves ordenances en el marc jurídic establert en aquesta llei, en les que, si s'escau, dictin les comunitats autònomes i a la normativa sectorial en matèria de responsabilitat ampliada del productor". A més, segons l'article 12.5.b serà seu també "l'exercici de la potestat de vigilància i inspecció, i la potestat sancionadora en l'àmbit de les seves competències".

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13046-consolidado.pdf>

Quant a la competència recollida a la legislació estatal cal citar el contingut dels articles 25 i 26 de **la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local**, d'acord amb els quals els municipis detenen les competències en matèria de recollida i tractament de residus i han de prestar necessàriament aquests serveis en concordança amb la resta de la normativa.

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a25

Finalment, pel que fa la legislació estatal és d'interès el contingut de la **Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, reguladora de la utilització de videocàmeres** per part de les forces i els cossos de seguretat en llocs públics. S'hi preveu la utilització policíaca amb la finalitat de contribuir a assegurar la convivència ciutadana, l'erradicació de la violència i la utilització pacífica de les vies i els espais públics; això ha de preveure delictes, faltes i infraccions relacionats amb la seguretat pública. És rellevant el document de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, *Guia de videovigilància*, NIPO: 052-08-007-8, que hauríem de revisar en virtut de la recent actualització normativa en matèria de protecció de dades personals.

https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/pdfs/guia_videovigilancia.pdf

Legislació autonòmica

Ens haurem d'ajustar al que preveu **la Llei 1/2007, de 16 de març, contra la contaminació acústica de les Illes Balears**, en què destaquen:

- l'article 36, en el qual es disposa que "les administracions públiques de les Illes Balears, en l'àmbit de les seves respectives competències, han de promoure l'ús de maquinària, equipament i paviment de baixa emissió acústica" i, a més, a l'apartat segon s'identifiquen els límits d'emissió aplicables a la maquinària dedicada a la recollida de residus o serveis públics en general amb la finalitat que se'n determinin les prescripcions tècniques als plecs de contractació.
- l'article 48.2, del títol IV, sobre la prevenció de la contaminació acústica, quant als treballs realitzats a l'aire lliure, disposa que "l'horari de treball ha d'estar dins el període diürn, segons es defineix aquest període a la llei. Excepcionalment i per raons acreditades, es poden autoritzar treballs, a realitzar tant a la via pública com en edificació, sense respectar l'horari establert de 22 a 8 h. En qualsevol cas, s'han d'adoptar les mesures i les precaucions necessàries per a reduir al mínim els nivells de so de pertorbació de la tranquil·litat ciutadana. L'autorització que s'atorgui per aquestes raons excepcionals no podrà aprovar activitats que, en el seu conjunt, puguin produir renous i vibracions superiors al 60% dels admissibles en el període diürn."
- l'article 50 disposa que "els serveis públics de neteja i recollida de residus han d'adoptar les mesures de precaució necessàries per a complir els límits establerts en aquesta llei. En els plecs de condicions per a l'adjudicació dels serveis de neteja i recollida de residus, incloses les recollides selectives, s'ha d'exigir la informació relativa als nivells d'emissió sonora dels vehicles i de la maquinària utilitzada per a aquells treballs."
- l'article 62 imposa l'obligació de reposar el greuge causat, al marge de la sanció penal o administrativa aplicable i més enllà del període de prescripció.

En l'àmbit autonòmic, **el Pla sectorial per a la gestió de residus urbans a l'illa de Mallorca**, BOIB núm. 35, de 09/03/2006, presenta un Annex I.1, sobre els requisits tècnics mínims per a les àrees d'aportació, en el qual es preveuen com a requisits complementaris "la supervisió de l'ajuntament corresponent, el qual diàriament ha de fer el seguiment i el control als efectes de garantir el seu bon ús i detectar possibles incidències que afecten el servei de recollida". A més, a l'apartat 2, s'especifica que sobre "el manteniment i la neteja de l'àrea d'aportació hom s'ha d'ajustar al que preveuen les ordenances municipals i els corresponents serveis de recollida selectiva de residus".

<http://boib.caib.es/pdf/2006035/mp31.pdf>

La Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, a l'article 29.2.m reitera una vegada més la competència dels municipis de les Illes sobre la "regulació i la gestió de la provisió d'aigua potable a domicili, de la conducció i el tractament d'aigües residuals i de la recollida i el tractament de residus sòlids urbans".

I, finalment, la **Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma**, que al seu article 96 disposa que "l'Ajuntament de Palma, dins l'àmbit de les seves competències i amb un compromís de ciutat sostenible en el marc de les recomanacions internacional amb referència a les efectuades per la Unió Europea, ha de formular i mantenir polítiques adreçades a la preservació, la restauració i la millora del medi ambient urbà i natural". A l'article 97, entre d'altres competències d'actuació, s'indica l'atenció del nivell de renou adequat (97.1.e), la recollida, el transport i el tractament de residus urbans (97.1.f) i la recollida selectiva (97.1.i).

Ordenances i normativa municipal

Les ordenances municipals de neteja, rebuig i residus sòlids urbans, i la reguladora del renou i les vibracions copsen de forma extensa els principis i els mecanismes que ordenen al nostre municipi els serveis que afecten les reclamacions objecte de la present Recomanació. Ambdues són de recent actualització, atesa la transposició a la normativa marc que en feia necessària la modificació.

A l'Ordenança de neteja, deixalles i residus sòlids urbans, BOIB núm. 138, d'1/11/2016, aclarides les competències i les obligacions municipals sobre la matèria, destaquen:

- Els articles del 12 al 14 preveuen les normes de cooperació ciutadana per a la neteja viària, i veïnats i transeünts queden "obligats a prevenir i evitar la brutícia a la ciutat". A l'article 14 s'enumeren les prohibicions destinades a garantir la prevenció de conductes incíviques. Amb això, queda palès el dret, i alhora el deure, de l'article 45 de la Constitució ja esmentat, que obliga l'Administració, però també els veïnats, al manteniment i la millora del medi ambient.
- L'article 28 determina les competències municipals i l'obligació de la prestació del servei per part de l'Ajuntament, com també l'obligació de recepció obligatòria de les persones físiques i jurídiques que generen residus a la nostra ciutat. Als següents articles, es concreten les fórmules possibles o la classificació dels serveis.
- L'article 36, ja comentat als antecedents de fet, preveu l'aportació municipal dels contenidors segons les distintes fraccions i l'obligatorietat del manteniment, rentatge i reposició quan sigui necessari. A l'apartat segon s'indica que, mitjançant els seus propis mitjans o els de l'entitat prestadora del servei, s'ha de determinar "la ubicació dels contenidors, atesos els criteris d'eficiència, econòmics, organitzatius, de proximitat i accessibilitat per als usuaris, com també de salut i seguretat pública".
- I finalment, el títol IV disposa sobre la inspecció i el règim sancionador, definint funcions, tipificació de les infraccions i sancions i tots aquells aspectes que fan possible el procediment sancionador i l'exigència de responsabilitats.

https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/18_5799_6.pdf

Quant a l'**Ordenança reguladora del renou i les vibracions**, BOIB núm. 4, de 09/01/2014, també aclarides les competències i les obligacions municipals sobre la matèria, destaca, com a única al·lusió al Servei de Recollida de Residus, l'article 37, que disposa que "**en la recollida de residus urbans i les tasques de neteja viària s'hauran d'adoptar les mesures i les precaucions tècnicament viables per a minimitzar els renous dels vehicles de recollida i de les màquines de recollida i neteja de residus, com també els derivats de la manipulació de contenidors, la compactació dels residus, la neteja o la neteja mecànica, etc.** En qualsevol cas, s'han de respectar els valors límit d'immissió de transmissió que s'indiquen a les taula del capítol III i el punt 2 de l'annex V d'aquesta Ordenança". També s'hi preveu la necessitat d'implantar nous sistemes d'esmoreïment acústic als contenidors tan aviat com sigui tècnicament possible.

Segons la taula B2 de l'annex III, "Valors límit de renou transmès a l'espai interior per a zones d'ús residencial", l'índex de renou no hauria de superar en horari nocturn ($L_{k,n}$, de 23 a 8 h) els 30 dB(A) en estances o els 25 dB(A) en dormitoris.

https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_81458_2.pdf

El Decret d'organització dels serveis administratius de l'Ajuntament, conegut com a *Decret de competències*, BOIB núm. 29, de 3 de març de 2016, a l'apartat V.a.1. disposa, per a l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal l'"execució de les competències en matèria de recollida,

tractament i eliminació dels residus municipals de caràcter urbà”, com també la responsabilitat de “dirigir i gestionar els serveis de neteja urbana”.

RECOMANACIÓ

Atès que l'article 30.2 del **Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma, publicat en el BOIB núm. 36, de 03.03.05**, atorga a la institució de la Defensora de la Ciutadania la possibilitat d'emetre advertiments o recomanacions en els casos en què s'estimi procedent, i atès que es considera l'existència d'un GREUGE, es redacta la següent RECOMANACIÓ sobre el Servei de Recollida de Residus Urbans.

Atesos els fets acreditats, els informes rebuts i les fonts de dret exposades, queda demostrat, segons el paper de la Defensora, que:

PRIMER. Existeixen molèsties reiterades i no resoltes que, perllongades en el temps, podrien haver generat o podrien generar en el futur afeccions sobre la salut dels veïnats.

SEGON. Existeixen drets que preveuen la protecció de la ciutadania i que, això no obstant, són vulnerats davant la incapacitat de l'Administració local per a aplicar actuacions efectives.

TERCER. Existeixen competències i obligacions pròpies de l'Administració local que insten a la creació i la gestió del Servei de Recollida de Residus sense causar molèsties per raons de renous o olors, més enllà del simple intent de minimització. Òbviament, garantint l'ús del lliure accés i ús de la via pública.

QUART. Existeixen actuacions que, malgrat la seva ineficàcia, mostren la voluntat dels responsables d'EMAYA per a minimitzar les molèsties que afecten la ciutadania.

CINQUÈ. Existeix l'obligació legal per part de l'Administració d'aplicar mesures que, en execució de les eines al seu abast, protegeixin la ciutadania fent dels drets garantits drets efectius, no sols teòrics (TEDH, sentència de Cuenca-Zarzosa contra Espanya, demanda núm. 23383/12).

Per tot això, les actuacions d'EMAYA als casos que ens ocupen no es consideren suficients; **es declara l'existència d'un GREUGE i es RECOMANA a l'Ajuntament DONAR RESPOSTA EFECTIVA a les molèsties dels veïnats.**

A la recerca d'aquesta RESPOSTA EFECTIVA, d'una banda, es proposen les següents línies estratègiques:

PRIMERA. Mantenir la planificació del servei, també dels reforços i les inversions actuals.

SEGONA. Dissenyar noves actuacions amb la complicitat i corresponsabilitat de la ciutadania.

TERCERA. Estudiar i aprofitar les eines normatives i els recursos propis per a reconduir les conductes incíviques i, si s'escau, activar el procediment sancionador amb totes les conseqüències perquè el pes de la llei caigui sobre els infractors.

QUARTA. Coordinar, sempre que sigui necessari, les àrees municipals que de forma directa o indirecta es veuen implicades en el Servei de Recollida, entès com un servei íntimament integrat en el model ciutat sostenible que volem i que afecta el benestar dels seus habitants. Hi podrien estar implicades les àrees de Urbanisme i Model de Ciutat; Ecologia, Policia Local, Benestar i Drets Socials; Salut, i Infraestructures.

CINQUÈNA. Dissenyar solucions diferenciades per a casos diferenciats i complexos com els que ens ocupen, garantint l'eficàcia de les mesures i el respecte dels drets de la ciutadania.

I, d'altra banda, aquestes línies estratègiques es podrien concretar en actuacions, com ara:

PRIMERA. En matèria d'educació i conscienciació

El disseny de programes, meses de debat, fòrums, etc., liderats des de l'Administració, però amb la participació de la ciutadania i les entitats que la representen. Ha de calar a la ciutadania el fet que EMAYA treballa pel benestar de tothom, però que la neteja és una tasca de tots i totes, perquè no és més net qui més neteja, sinó qui menys embruta.

SEGONA. Quant al procediment sancionador.

Cal incrementar la tasca inspectora d'acord amb les atribucions i les eines que atorga la llei, i cal ordenar el sistema perquè la tramitació sigui realment efectiva i no es dilueixi l'esforç i es provoqui la impunitat dels incívics. Cal ser especialment contundents en els punts conflictius per a erradicar el problema amb garanties. En aquesta tasca cal implicar, i reivindicar, si s'escau, el paper de la Policia Ambiental/Patrulla Verda o d'agents que en segona ocupació puguin representar un bon suport.

TERCERA. Quant al Servei de Recollida

En aplicació de la recomanada "resposta efectiva", s'hauria d'intensificar la recollida en horari diürn, com planteja el Defensor del Poble a les recents recomanacions que figuren a l'Annex I, i també s'hauria de considerar la reubicació de contenidors de forma estacional, sota criteris extraordinaris i garantits per a no carregar sempre als mateixos veïnats amb el suport del servei.

QUARTA. Quant a les sinergies amb la indústria i els comerços

Cal mantenir i millorar els sistemes de control i els protocol de lliurament d'electrodomèstics i/o la identificació dels compradors si és possible, com també el control i l'atenció específica adreçada a la producció de residus de l'activitat comercial.

CINQUENA. Quant a alternatives amb videovigilància

En casos justificats, com els punts negres que ens ocupen, amb la finalitat d'atacar l'incivisme, s'han d'instal·lar càmeres de videovigilància, amb l'estudi previ que en determini la idoneïtat, la necessitat, la proporcionalitat, l'orientació visual, etc. i tots els factors que reculli la normativa per a salvaguardar els drets dels veïnats i els transeünts.

SISENA. I, finalment, cal millorar la qualitat de les respostes quant a la forma. Les respostes han d'estar signades per algú responsable, amb càrrec i unitat administrativa, la ciutadania ha de poder indicar qui l'ha atès i sota quina autoritat actua, tal com preveu la Llei de procediment administratiu. A més, si escau, s'ha de determinar si s'han exhaurit les vies de reclamació administrativa i quines altres vies de reclamació ens resten davant la resolució comunicada.

Complementant la Recomanació a l'Ajuntament, per primera vegada, **la Defensora s'adreça al conjunt de la ciutadania invocant la corresponsabilitat de tota la comunitat sobre l'entorn i el medi ambient i, per això ES RECORDA A LA CIUTADANIA el dret que tots tenim a un medi ambient adequat i també el deure de mantenir-lo, com a eix essencial per a fer de la nostra ciutat un espai de benestar sostenible en el qual es puguin desenvolupar les nostres vides dignament.** El conjunt de la ciutadania ha de tenir present que en situacions com aquesta la col·laboració de tothom és essencial perquè, si no som part de la solució, som part del problema.

Es trasllada aquesta RECOMANACIÓ, a l'Administració i a la ciutadania, a través de la Comissió de Reclamacions i Sugeriments, perquè es faci arribar a EMAYA i a les àrees que es considerin oportunes, i s'instà que se'n comuniqui a la Defensora l'acceptació o no, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què es fonamenta la negativa.

Palma, 2 de maig de 2018
Anna Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciutadania

ANNEX I - Jurisprudència internacional i informes precedents

A continuació s'enumeren alguns documents que són rellevants en l'elaboració d'aquesta Recomanació, que n'inspiren el resultat.

TEDH, 16.11.2004, sentència Moreno Gómez vs. España (núm. 4142/02, TEDH 2004X)

TEDH, 16.01.2018, sentència Cuenca Zarzoso vs. España (núm. 23383/12, TEDH)

Sugerencia del Defensor del Pueblo, 22/05/2017, al ayuntamiento de Torreblanca (Castellón) sobre recogida de basuras. Intensificar en horario diurno las labores de recogida de basura y limpieza, exp. 16004572.

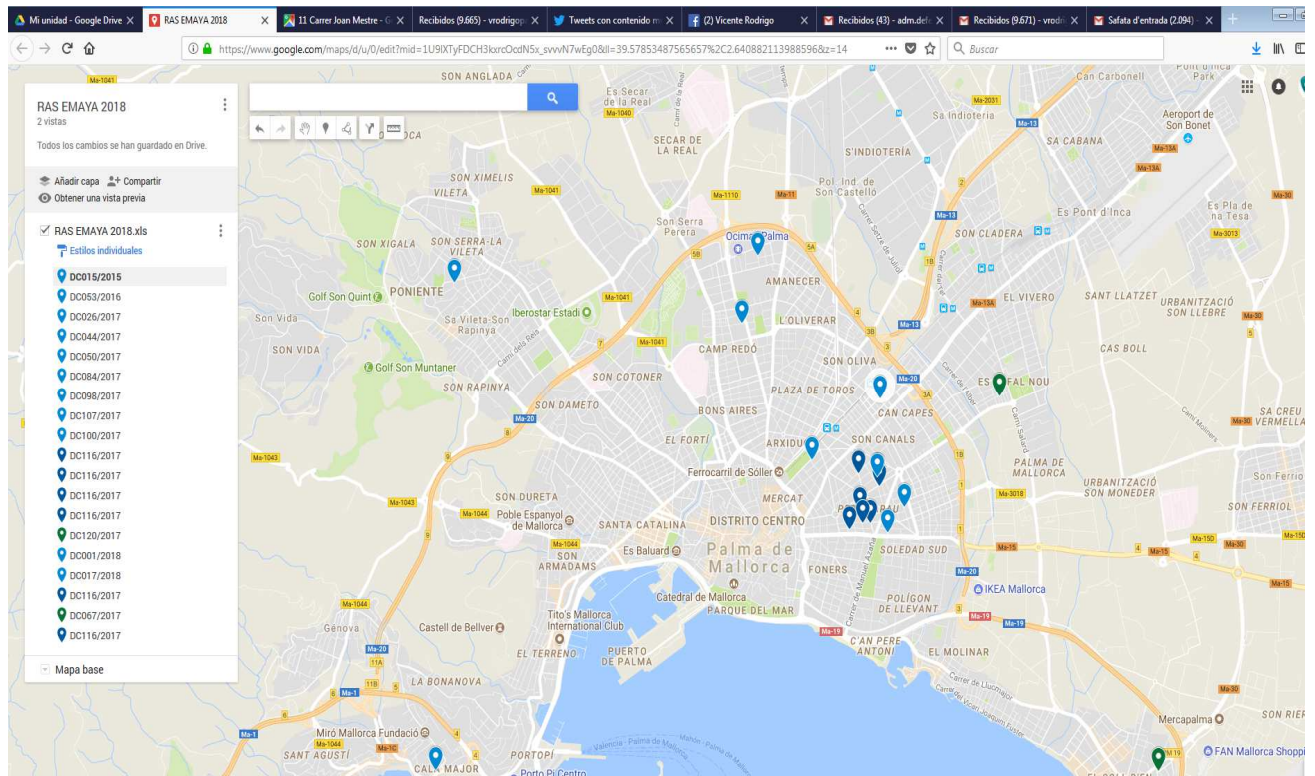
Sugerencia del Defensor del Pueblo, 15/11/2017, al ayuntamiento de Murcia, sobre horario diurno las labores de recogida de basura, exp. 13025732.

Decálogo de los Defensores del Pueblo contra el ruido, 23/03/2016, en defensa del derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruido.

Guía de Vídeo vigilancia, NIPO: 052-08-007-8, de la Agencia española de protección de datos.

Night Noise Guidelines for Europe 2009 , World Health Organization

ANNEX II - UBICACIÓ DE LES RECLAMACIONS SOBRE EL MAPA DE LA CIUTAT – UTILITAT GMAPS – GOOGLE



Recomanació 7/2018, de 2 de setembre de 2018, sobre l'incompliment de la convocatòria i celebració del Consell Escolar Municipal de Palma

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 076/2018, impulsat d'ofici davant el flagrant incompliment del Reglament intern d'organització i funcionament del Consell Escolar Municipal de Palma que estableix entre altres qüestions la freqüència de les reunions ordinàries en un mínim de dues a l'any, a l'article 27.2..

Segons ens consta per alguns membres d'aquest òrgan col·legiat i també per la informació rebuda des de la vostra Àrea delegada, la darrera reunió del Consell Escolar es va celebrar en data 4 de març de 2016, amb caràcter ordinari, i en data 20 de juliol de 2016 amb caràcter extraordinari.

Des d'aquell moment fins avui, 9 d'octubre de 2018, no s'ha celebrat cap altra reunió i en aquest període de temps s'han pres decisions per part dels òrgans competents en matèria educativa dins l'àmbit municipals, en les quals hauria d'haver participat el Consell Escolar Municipal informant.

Una de les qüestions no consultades han estat les modificacions substancials en les bases i convocatòria de les subvencions per a activitats educatives que convoca el propi ajuntament i que ha afectat de forma important a moltes entitats del nostre municipi.

La manca d'informe és una errada important en les polítiques de participació municipal, ja que si existeixen els òrgans s'haurien de facilitar la seva actuació però més enllà de la voluntat política, existeixen condicions legals integrades al Reglament intern del Consell Escolar que recorden el dret de les entitats a participar i l'obligatorietat de l'administració de demanar informes preceptius a òrgans com el Consell Escolar Municipal. Informes sense els quals les decisions i acords de la vostra Àrea podrien no tenir validesa.

FONTS DE DRET

El règim jurídic d'aplicació en aquesta reclamació es veu emmarcat per La Llei 9/1998, de 14 de novembre, modificada per la Llei 11/2000, de consells escolars de les Illes Balears, el text refós de les quals fou aprovat pel Decret legislatiu 112/2001, de 7 de setembre (BOIB núm. 112, de 18 de setembre de 2001, i correcció d'errors al BOIB núm. 119, de 4 d'octubre) que determina, en l'article 2, que els òrgans de consulta i de participació i assessorament en la programació de l'ensenyament no universitari a les Illes Balears són el Consell Escolar de les Illes Balears, els consells escolars insulars i els consells escolars municipals.

El Decret 10/2003, de 14 de febrer (BOIB núm. 23, ext. de 18-02-03) també regula el funcionament dels consells escolars insulars i dels consells escolars municipals de les Illes Balears.

I ja l'àmbit exclusiu de la nostra ciutat és el Reglament d'organització i funcionament del Consell Escolar municipal de Palma aprovat per acord del Ple de dia 28 de setembre de 2006 i publicat al BOIB núm. 12 de 23.01.2007, qui preveu en els seus articles la competència en matèria de subvencions d'APIMA i AEs (art. 4.i), les funcions (articles 5 i 17), el funcionament quant al règim de reunions (art. 27.3) i la responsabilitat sobre les convocatòries (art. 29)

Finalment, consideram important fer referència al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), en el

qual s'indica que la competència en matèria educativa i en relació al Consell Escolar Municipal de Palma pertany a la Regidora del Àrea delegada d'Educació i Esports.

És doncs obligatòria la convocatòria, almenys dues vegades a l'any de plens ordinaris, i és la Regidora d'Educació com a competent qui impulsi l'acte administratiu. I en aquest cas no s'ha produït impedit la participació de la Comunitat educativa del nostre municipi en qüestions que són de la competència de l'òrgan col·legiat anomenat Consell Escolar Municipal.

RECOMANACIÓ

Així, doncs, atès allò exposat queda constatada l'obligació legal de convocatòria, l'obligació de garantir la participació de la comunitat educativa de la nostra ciutat i la responsabilitat de la Regidora de l'Àrea delegada d'Educació i Esports.

És per això que, es considera que existeix un GREUGE i s'adreça aquesta Recomanació a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- "La convocatòria tan aviat com sigui possible del Consell Escolar Municipal".

SEGON.- "La inclusió en l'ordre del dia d'un punt per a la revisió/debat de les qüestions decidides unilateralment pel Govern municipal al llarg d'aquest termini de més d'un any en què no s'ha convocat el Consell i que necessitaven de l'informe preceptiu".

Palma, 2 setembre de 2018

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 8/2018, de 10 d'octubre, sobre l'estat de les infraestructures de la Pl. de s'Escorxador.

Atesa la comunicació a la Defensora de la Ciutadania per part de diverses entitats ciutadanes sobre algunes ocasions en què les entitats ciutadanes pròximes a l'espai conegut com a Plaça de s'Escorxador han sol·licitat l'ús d'aquest espai per a les seves activitats i se'ls ha denegat.

Atesa la competència de l'Assessor de Districte Nord, sobre la participació de les entitats ciutadanes i el coneixement dels recursos i espais del seu districte.

La Defensora de la Ciutadania va exposar la problemàtica amb l'assessor de Districte, en data 2 d'octubre de 2018, qui va compartir el contingut dos documents relacionats amb l'estat d'aquest espai i "la total incapacidad de la estructura para garantizar su correcto comportamiento resistente con los márgenes de seguridad preceptivos ante las sobre cargas normativas que pudieran actuar sobre los forjados".

Ambdós documents (adjunts a la RAS) estan emesos per l'arquitecte superior i col·legiat 320.127 del COAIB, en qualitat de tècnic assessor per a la societat FONPAR DE ESTACIONAMENTS, SL. Els documents estan datats l'onze de desembre de 2009 i el 28 de novembre de 2011.

El segon document està adreçat a l'Àrea d'Infraestructures i indica que es va emetre a requeriment del Coordinador d'Estudis i Projectes del Departament d'Infraestructures, Sr. Federico Climent, amb l'objectiu de quantificar les càrregues màximes que podria soportar l'estructura.

Els documents tenen un caràcter tècnic que exposa una realitat acreditada molt greu en la que es constaten les patologies i la "pèrdua de resistència cada dia que passa" i no existeix constància que des de la darrera emissió d'informe s'hagin produït actuacions per resoldre aquesta situació. Es té constància del desenvolupament d'esdeveniments multitudinaris i concentracions després de la redacció d'aquests documents.

Cal destacar que ja en l'any 2012 des del Districte Nord es va sol·licitar informació al respecte per poder-la comunicar al Consell Territorial que es qüestionava el perquè de la denegació de l'ús i, en data 2 d'octubre de 2018, a través de DMI-29717 es va adreçar a la Secretaria de l'Àrea d'Infraestructures una petició d'informe sobre la problemàtica en qüestió. En data d'avui encara no s'ha rebut cap resposta.

ADVERTIMENT

De tot allò exposat es conclou que en virtut de l'informe rebut i les dades obtingudes, la Defensora emet el següent ADVERTIMENT instant a la **prioritària i urgent** actuació municipal per indicar les actuacions impulsades per restaurar la seguretat de l'espai conegut com a Plaça de s'Escorxador o per iniciar-les immediatament.

Llevat de l'existència d'actuacions o informes als que no s'ha tingut accés, la manca de compliment de les obligacions municipals quant a la seguretat de la ciutadania ha provocat una omissió imprudent que podria haver augmentat cada dia amb el pronòstic de deteriorament, per tant la Defensora de la Ciutadania considera que els veïnats, usuaris i vianants de la zona identificada es troben en una situació de perill, depenent de l'estat actual de l'estructura i del tipus d'activitat que es realitza, i existeix un GREUGE.

Aquest ADVERTIMENT es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, pel seu coneixement i efectes.

Palma, 10 d'octubre de 2018

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola



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 9/2017, de 8 de novembre, per la que es transposa a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament UE i Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE	Llei ordinària	Març del 2018
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 i garantia de drets digitals, Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, amb l'aplicació del Reglament General UR de Protecció de Dades, en vigor des de maig de 2018	Llei orgànica	6 de desembre de 2018
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



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

Dirigida als homes i dones de la ciutat

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

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

Aquí sorgeix la Ciutat.

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

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

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

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

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

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

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

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

Un principi: la igualtat.

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

Les ciutats sotasignades:

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

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

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

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

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

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

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

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

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

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

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

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTIQS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTIQA

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

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

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

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

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.
2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més 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 apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

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

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

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

Art. XXI - DRET AL LLEURE

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

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

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

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

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

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

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

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

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

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

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

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

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

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

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

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

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

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

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

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

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

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

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

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

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

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

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

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

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

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

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

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

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

DISPOSICIONS ADICIONALS

PRIMERA

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

SEGONA

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

TERCERA

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

QUARTA

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

CINQUENA

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

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



ANNEX E - Presentació del taller
"Coneix la figura de la Defensora"




Defensora
de la Ciutadania

Ajuntament  de Palma



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





**Defensora
de la Ciutadania**

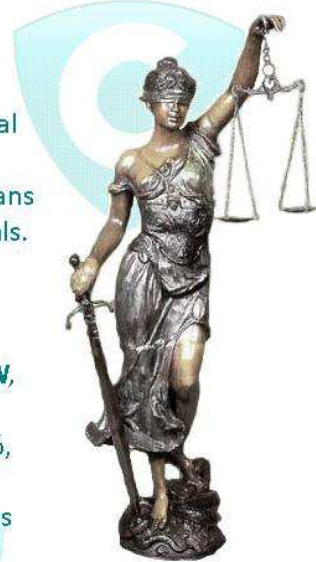
Ajuntament  **de Palma**

1. ORIGEN DEL DEFENSOR

1.1 DEL "DEFENSOR CIVITATIS" A L'ACTUAL OMBUDSMAN

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

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

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

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



The European Ombudsman

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

1.2 LA REALITAT A L'ESTAT

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

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



1.3 LA FIGURA DEL DEFENSOR A LES ILLES.

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

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

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

2. EL SENTIT DE LA DEFENSORA

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

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

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



RECOMANACIÓ

esmena a una manera de procedir per evitar nous greuges

ADVERTIMENT

crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici

SUGGERIMENT

proposta de millora o de solució alternativa

3. LA TASCA DEL DEFENSOR

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

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

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

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



**Defensora
de la Ciutadania**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

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

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

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

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

<http://defensorciutadania.palmademallorca.es>



**Defensora
de la Ciutadania**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

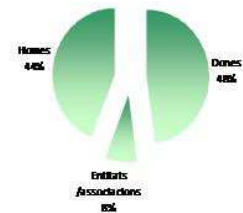
Des del dia 28 de novembre del 2007 i fins ara, tot tipus de persones físiques i jurídiques han presentat reclamacions i suggeriments.

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.

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

que se verificaron: PL DE COME, 1 07001 - PUIG BALCARS

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

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación
Instituto acreditado por ENAC con nº 2007-0029
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.

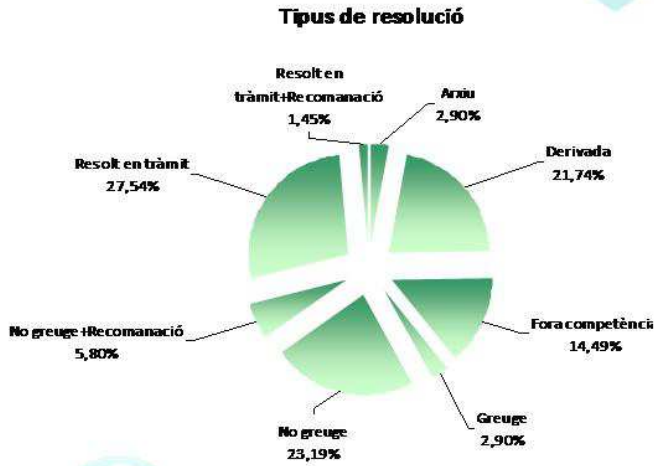
El mes de desembre s'assolia l'objectiu i el Defensor rebia la certificació de mans d'un dels responsables d'AENOR.





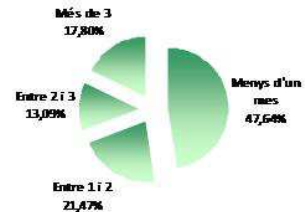
Defensora de la Ciutadania

5.2. A TALL D'EXEMPLE



Ajuntament de Palma

Termini de demora resolució (del total d'expedients)



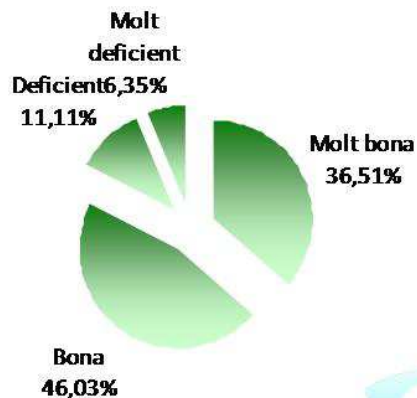
Canal d'entrada



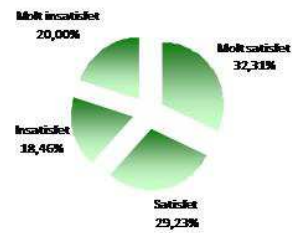
Defensora de la Ciutadania

5.3. I QUÈ EN PENSA LA CIUTADANIA?

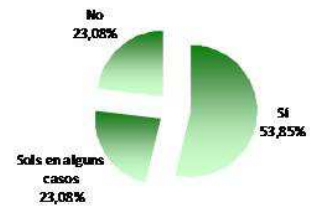
Valoració de la informació a l'Oficina



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**



**GRÀCIES
PER LA VOSTRA
ATENCIÓ**

Ajuntament  **de Palma**



**ANNEX F - Projecte de la barriada singular de
LA GERRERIA – Respectar per a conviure**

Defensa dels
Drets de la Ciutadania
de Palma



RESPECTAR PER CONVIURE

**A
G
E
R
R
E
R
I
A**



Anna Moilanen Jaakola

Defensora  de la ciutadania

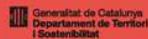
acusti.cat
25 i 26 d'abril
2018

mNACTEC-Terrassa

**AC
UST
I
AT**

II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

www.congressacusti.cat
info@congressacusti.cat





#EUGREENWEEK



EL PAPER DE LA DEFENSORA

catalitzadora de transformació social

LEGITIMITAT NORMATIVA

-  Canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes de la CIUTADANIA davant ADMINISTRACIÓ, art. 20.2 RODC
-  Elaboració de propostes de millora, art. 20.3 RODC

FUNCIONAMENT

-  Espai de reclamació i suggeriments en 2ª instància
-  Institució independent que pot suggerir i recomanar actuacions a l'administració municipal competent.

**AC
UST
I
AT**

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma



II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

PER QUÈ "SA GERRERIA"?

- Primers expedients al gener de 2011
Particulars, d'associacions i federacions de veïnats.
- Greuge acreditat al 2011
Actuacions municipals: ZPAE, OVP, Policia, Sanitat, Llicència d'activitats ...
- Canvi en el model de barriada.
Casc antic – major OVP, lloguer turístic, hotels urbans, trànsit i ...
... aparició de "Ruta Martiana"

AC
UST
IÀT
C



II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

NECESSITAT DE L'ESTUDI



ACTUALMENT el problema persisteix,
l'ADMINISTRACIÓ no troba la clau.



Cal un ESTUDI de la REALITAT ACÚSTICA on s'identifiquin les fonts de
renou i es considerin les diferents variables.

Aquests mateixos factors han de ser elements de
transformació de la realitat.

AC
UST
IÀT
C

PARLAM, SENZILLAMENT, D'UN
NOU PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA

II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

DETECCIÓ DEL PROBLEMA aproximació inicial

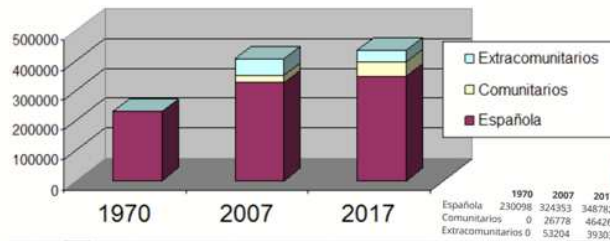


El problema augmenta en la nostra SOCIETAT.

Alguns factors:

- 📍 Increment demografia i el perfil veïnal
- 📍 Canvi de model d'oci i d'hàbits de la ciutadania
- 📍 Més visitants i més trànsit rodat
- 📍 Tipologia de les barriades – casc antic, z. oci ...
- 📍 Major activitat privada i pública

AC
USTC
i
AT



**II Congrés
d'Acústica de
Catalunya**

... i avui en quin punt ens trobam?

AC
USTC
i
AT

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma



**II Congrés
d'Acústica de
Catalunya**

REPTE I OPORTUNITAT

Amb les aliances adequades, cal assolir aquest espai com una referència
i ENTENDRE QUE TOTS SOM PART DE LA SOLUCIÓ.



AC
UST
I
AT

LA MILLORA DE LA CONVIVÈNCIA ÉS
UNA NECESSITAT,
EN BENEFICI DE LA CIUTADANIA

**II Congrés
d'Acústica de
Catalunya**



Temps per escoltar a tothom.



ANNEX G - Full de reclamació

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

NOM I COGNOMS O DENOMINACIÓ SOCIAL		DNI, NIE O CIF	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
EN REPRESENTACIÓ DE		DNI, NIE O CIF	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DOMICILI	NÚM	PIS	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
POBLACIÓ	CP	TELEFON	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 ELS ANTECEDENTS)

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA

SIGNATURA

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

D'acord amb el nou Reglament de Protecció de dades de caràcter personal, de 27 d'abril de 2016, s'informa que les dades facilitades per la persona interessada o el seu representant poden ser incloses en el fitxer automatitzat del Registre municipal i poden ser objecte d'inclusió en els fitxers automatitzats del Defensor de la Ciutadania per tractar-les informàticament. Així mateix, s'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes inclosos a la legislació vigent, mitjançant un escrit presentat a qualsevol oficina de registre de l'Ajuntament de Palma o Oficina del Defensor de la Ciutadania.