

Memòria de la Defensora de la Ciutadania 2018



ÍNDEX**PRESENTACIÓ****PRIMERA PART**

Activitats 2018

	Pàgina
1. Les activitats de la Defensora	
I Resum de l'activitat de l'any	5
II Projecció i activitat pública de la Defensora	10
III Política de Qualitat	17
IV Participació social de la institució	19
2. L'atenció a la ciutadania	
I Reclamacions i suggeriments. Expedients DC	22
II Informació, mediació i assessorament. Expedients IMA	30
III La relació amb el Defensor del Poble. Expedients DP	31
IV Relació amb la Comissió Especial de Recomanacions i Suggeriments (CERIS)	32
V Recomanacions, advertències i suggeriments	33
3. L'organització de l'Oficina de la Defensora	
I Recursos humans i materials	39
II Formació del personal i clima laboral	40
4. Grau de satisfacció de la ciutadania	
I Anàlisi d'enquestes	42
II La percepció de la Defensora i l'equip de treball	42

SEGONA PART

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

1. Drets de la Ciutadania	45
2. Com es garanteixen aquests drets	
I La Comissió dels Drets de la Ciutadania	50
II La institució de la Defensora de la Ciutadania	53
3. Funcionament de l'Oficina de la Defensora	
I Principis generals	57
II Recomanacions, advertències i suggeriments (RAS)	61
III Mapa de processos	62
IV Full de ruta de la Defensora i Codi de conducta de l'Oficina	64

ANNEXOS

A. Relació dels expedients DC, IMA i DP	68
B. Redacció de les recomanacions i informes	85
C. Normativa d'aplicació directa	118
D. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat	121
E. Presentació del taller "Coneix la figura de la Defensora"	131
F. Congrés ACUSTICAT – FòrumSD	141
G. Full de reclamació	146


Ajuntament  de Palma





Oficina de la Defensora de la Ciutadania

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma





Estimat veí/estimada veïna,

És una satisfacció fer entrega de la memòria 2018 de l'Oficina de la Defensora de l'Ajuntament de Palma; la tercera després del meu nomenament el 2016, fruit de la implicació de recursos propis.

Quant al seu contingut, la memòria mostra un any molt actiu en tots els àmbits. S'han tramitat més de 400 expedients, dels quals 294 han estat de nova obertura; s'han mantingut més de 200 reunions amb altres administracions; la Defensora s'ha reunit amb més de 40 entitats ciutadanes i s'han sol·licitat més de 200 informes en relació amb les queixes de la ciutadania. No obstant això, no totes les queixes s'han admès a tràmit, ja que les reclamacions han de complir els requisits que exigeix la normativa i no sempre és així.

El 2018 també s'ha reprès l'eina per excel·lència de les defensories, les recomanacions, que es dirigeixen al consistori en relació directa amb la vulneració de determinats drets de la ciutadania, sigui per la gravetat de l'assumpte o per l'incompliment de la normativa per part de l'Ajuntament. Les recomanacions són importants pel seu caràcter sever, motivades en fets acreditats i arguments jurídics de pes que haurien d'instar l'Ajuntament a una actuació inexcusable i efectiva. El caràcter propositiu d'aquests documents ha permès també a la Defensora fer un seguiment extraordinari per a recordar al consistori la seva obligada atenció.

PRESENTACIÓ

El 2018 també ha revelat un preocupant augment dels problemes de convivència entre veïns, a vegades per l'incivisme entre aquests i, en altres ocasions, per la manca d'actuació de les administracions, que haurien de vetllar per a garantir el compliment de la llei.

El temps no corre de la mateixa manera per a l'Administració que per a un ciutadà o una ciutadana que dia rere dia perd la son pels renous o que es veu impedit per a accedir amb la seva cadira de rodes al carrer. L'Administració té els seus terminis i els necessita per a garantir una gestió rigorosa; no obstant això, el vertader repte és reconciliar "el temps de la ciutadania i el de l'Ajuntament".

L'experiència de 2018 ens ha deixat clar que és necessari recordar a la ciutadania els seus drets, però també la seva corresponsabilitat en el compliment de les ordenances i les normes de convivència; els veïns no haurien de ser ni s'haurien de sentir simples espectadors. En aquest sentit, no m'he cansat de repetir que "o som part de la solució o som part del problema".

Esper que aquesta memòria sigui imatge fidel de les actuacions de l'any 2018 d'aquesta Oficina, que esper que pugueu conèixer mitjançant la lectura del document.

Serà un plaer atendre qualsevol aclariment o dubte que generi.

Atentament,

Palma, 30 d'octubre de 2019
Anna Maija Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciutadania



PRIMERA PART

ACTIVITATS 2018

1. Activitats de la Defensora



Detall del Passeig Marítim
Foto: Maria Tomàs

Resum de l'activitat de l'any 2018

Tot i que la presentació de la memòria és una obligació de l'Oficina d'acord amb l'article 30 del Reglament orgànic dels drets de la ciutadania, és per a la Defensora de la Ciutadania i la seva Oficina una eina indispensable de millora ja que "qui no fa memòria ni ret comptes dels seus actes, està condemnat a repetir-ne les errades i arriba a creure que sempre té raó".

Aquest és el tercer informe anual de les activitats de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de l'actual mandat, i tot i que l'objectiu d'aquesta és presentar la memòria dins el primer quadrimestre de l'any següent, enguany ha suposat una excepció per les campanyes electorals, de les quals s'ha requerit mantenir una distància prudent, i la constitució del nou consistori el mes de juliol d'enguany.

Es podria dir que l'any 2018 ha estat realment el primer any de treball "normalitzat" de l'Oficina amb un equip reforçat amb una persona més, que permet una gestió dels expedients al ritme de treball de la resta de l'estructura administrativa de l'Ajuntament. Un punt d'inflexió important el 2018 ha estat el nomenament d'un adjunt, figura imprescindible per al funcionament de la institució de la Defensora, per a poder-li delegar-ne les funcions quan sigui necessari. S'ha de dir també que els recursos de l'Oficina s'han posat a prova, arribant als seus límits, no tan sols per l'activitat creixent, sinó també per la seva intensitat, ja que el volum d'expedients o reunions no és igual a la quantitat i qualitat del treball invertit en anys precedents.

De totes formes aquest augment de l'equip, amb una persona més, ha permès avançar amb més garanties en les tasques de la institució, d'acord amb els criteris de qualitat establerts i el full de ruta aprovat.

Això no obstant, el treball a l'Oficina continua afrontant certs reptes interns, alguns dels quals s'analitzen amb més detall més endavant en aquesta memòria, però una de les dificultats més importants ha estat i és la **impossibilitat administrativa d'execució del pressupost** aprovat per a l'Oficina. Aquesta impossibilitat és deguda a qüestions de competències i, a la pràctica, suposa, per exemple, **la incapacitat d'iniciar el procés de recuperació del segell de qualitat, l'avaluació acústica de la barriada de la Gerreria o l'assistència jurídica en matèries complexes**, que s'han vist paralitzades a l'espera d'establir el marge de competències de la Defensora.

Segons l'explicació de l'Ajuntament, s'entén que algunes d'aquestes tasques es troben fora de l'abast de les competències de la Defensora, ja que el Decret de competències les adjudica a determinades àrees i cap altre ens municipal hi pot actuar per sobre.

Després del que s'ha exposat, podríem pensar que la Defensora no té competència en cap matèria perquè no apareix en el Decret de competències, però la defensa dels drets de la ciutadania li atorga capacitat d'acció en qualsevol qüestió que presenti un ciutadà sobre qualsevol de les àrees municipals. En definitiva, podríem dir, de forma resumida i col·loquial, que la Defensora té competències en res i en tot.

En qualsevol cas, limitar les iniciatives de la Defensora en qualsevol àmbit seria limitar la seva autonomia i independència.

L'informe anual que teniu a la vostra disposició enfoca l'atenció de l'activitat de la Defensora en **l'essència del treball de l'Oficina: el servei a la ciutadania i la incidència en tots aquells aspectes que contribueixen a la millora de la qualitat de vida dels veïns, relacionada de forma indissoluble amb la millora de la mateixa Administració.** Són prova d'aquest treball el volum dels expedients gestionats, els informes rebuts i emesos, les reunions i meses de treball amb tota aquella persona o institució que s'ha apropiat a l'Oficina i la participació en les diverses comissions polítiques i tècniques, incloent-hi també la dels Drets de la Ciutadania (o Comissió de Reclamacions i Suggestions) com a àmbit principal d'enllaç entre la Defensora i els representants polítics del consistori. La col·laboració de les àrees municipals, a més d'obligatòria segons el Reglament (RODC, 2005), és fonamental per a la correcta tramitació dels expedients, però a l'Oficina **es té molt present que, d'igual manera, s'ha de comptar amb la col·laboració de la ciutadania des de la proximitat,** per a reduir la distància, a vegades infinita, entre la realitat dels veïns i la realitat de l'Administració.

En el moment de retre comptes de l'any 2018, en aplicació dels criteris de qualitat per a l'atenció a la ciutadania, s'ha fet un esforç des de l'Oficina per a no donar l'esquena als veïns quan tenen el valor i la confiança d'apropar-se a l'Administració cercant-hi ajuda. En ocasions, es tracta de persones amb un perfil molt vulnerable, com per exemple en el cas del col·lectiu de persones prostituïdes, persones amb diversitat funcional, persones grans amb escassos recursos, etc., que s'han escoltat amb la finalitat

d'entendre el seu problema i orientar-les cap a una via de solució. Intentam no caure amb l'excusa de la limitació de competències de les administracions públiques, una excusa molt actual que deixa les víctimes en una situació d'indefensió. Una vegada més, a la pràctica diària de l'Oficina, s'ha fet palesa la necessitat del nomenament d'un síndic de greuges autonòmic i de la pertinent dotació de recursos per al seu funcionament, que sense cap dubte reforçaria la defensa dels drets de la ciutadania en tots els àmbits, i és un deute que la nostra Comunitat Autònoma té amb la població balear des de l'any 1983.



Així doncs, si l'Oficina de la Defensora va recuperar la seva activitat el 2016 amb el nomenament de l'actual Defensora, i es va consolidar durant el 2017, respecte de 2018 s'ha iniciat **un procés col·laboratiu de l'activitat de l'Oficina en el qual es va vincular el treball de la institució amb altres entitats** públiques i privades per a la defensa dels drets i les llibertats de les persones. Algunes d'aquestes entitats són: l'Oficina per a la Defensa dels Drets del Menor (ODDM), actualment Oficina Balear de la Infància i Adolescència (OBIA); la Conselleria de Salut, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, la Direcció General de Dependència del Govern de les Illes Balears, o Metges

del Món, Grup d'Educadors al Carrer (GREC), la Federació de Veïns (FAV), l'Associació per a la Revitalització dels Centres Antics (ARCA), l'Associació per a la Prevenció, la Reinserció i l'Atenció a la Dona Prostituída (APRAMP), i així fins a 40 entitats no menys importants.

D'altra banda, des de l'Oficina de la Defensora, es continua essent testimoni de **les urgències** que moltes persones i entitats han patit a causa de circumstàncies complexes; per això, a manera d'exemple, es mencionen una sèrie d'expedients i temàtiques davant les quals l'Administració s'ha trobat amb importants dificultats.

Un d'aquests és el paradigmàtic cas dels **habitatges socials del Camp Redó**. No és l'únic i, en la mesura en què es descurin les zones amb risc d'exclusió, n'hi haurà més, però sens dubte és el més significatiu de l'any 2018. Amb diferència, ha suposat una inversió importantíssima dels recursos de l'Oficina a la disposició d'aquesta problemàtica i se seguirà fent fins a comprovar que l'Administració tingui un projecte integral, viable i sostenible per a aquest veïnat.

Cal assenyalar que la situació dels habitatges socials del Camp Redó, per la seva gravetat, va donar lloc a la segona i tercera recomanació de 2018 (les quals es detallaran més endavant).

Una altra temàtica que persisteix és la complexitat de la **gestió dels espais de titularitat privada i accés públic indeterminat**, com per exemple el recinte de S'Escorxador, les galeries comercials dels Geranis, les Velázquez, o passatges particulars a les barriades de Verge de Lluc, Nou Llevant, el Camp Redó, o determinats carrers de trànsit rodat. Aquest tema ha suposat trobar-se davant una llacuna legal en la qual existeixen contradiccions entre les postures i els pronunciaments de diferents departaments municipals i que és necessari aclarir. En aquests espais, les reclamacions són molt diverses i tracten sobre inseguretat, renou, brutícia, ocupació de via pública, etc., de molt complexa solució per la manca de claredat quant a la responsabilitat d'uns i altres, veïns, Administració i entitats d'àmbit privat. Aquest problema també afecta l'actuació de l'Administració quant a la regulació i el control de les activitats relacionades amb la restauració, l'oci i els comerços. **Sens dubte, és urgent que l'Ajuntament resolgui la qüestió.**

Una altra problemàtica que destaca el 2018 és la contaminació acústica, el renou; en estat creixent, i un factor comú en gairebé el 40% dels expedients.

La contaminació acústica, al marge dels expedients particulars, és un motiu de preocupació per a la institució de la Defensora per la greu afecció en la qualitat de vida i la salut, molt relacionada amb els drets de la inviolabilitat del domicili, el dret al descans i la integritat física, recollits a la Constitució. Amb aquests arguments es va justificar l'obertura d'un expedient d'ofici amb caràcter general.

La lluita contra la contaminació acústica no és una tasca senzilla, ja que els orígens són molt diferents; trànsit rodat, obres de tot tipus, explotació de negocis, ocupacions excessives i abusives de la via pública, músics al carrer, serveis públics –per exemple en relació amb la recollida de residus–, animals que fan renou i molts d'altres. A tot això, se suma la dificultat de l'Administració per a aplicar la normativa i



executar accions efectives mentre la ciutadania veu prolongada l'exposició al renou amb les conseqüències que això suposa per a la seva vida quotidiana i la seva salut.

Per tot això, en forma de projecte pilot, la institució de la Defensora va donar **impuls a un estudi acústic innovador** tenint en compte tots els factors que incideixen sobre el renou i amb un caràcter proactiu i pedagògic. Un cop més, s'assumia la màxima que "o som part de la solució o som part del problema", també en el procés de transformació social, ja que, en el tema del renou tota la ciutadania, tots els veïns i les veïnes hi tenim un paper per a jugar. Per aquest projecte innovador, l'Oficina de la Defensora va ser convidada a participar en el Congrés de Girona sobre acústica **ACUSTICAT2018**, en el qual es va exposar la idea contrastant-la amb la d'altres ciutats amb problemàtica similar.

Una de les iniciatives de l'Ajuntament en la lluita contra el renou va ser la creació, a instàncies de l'Oficina de la Defensora, de la **Comissió Interdepartamental de Renous i Salut**, que ha permès coordinar els treballs conjunts de les distintes àrees



Solar a la barriada del Camp Redó

municipals. Aquesta Comissió, després dels seus inicis, ha consolidat la seva composició, i el seu treball va donant resultats efectius als problemes concrets de la ciutadania.

El següent pas per a avançar en matèria de renous podria ser la creació d'espais d'innovació i de participació de la ciutadania com a agents de millora del seu propi entorn.

Finalment, el 2018 s'ha mantingut una de les problemàtiques reiterades al llarg de la legislatura anterior, **la recollida i la gestió de residus**, sobretot els anomenats trastos. Segons EMAYA, el 2017, només la recollida de trastos va superar les 7.400 tones, de les quals el 78,8% era de recollida per part dels serveis programats i, el 21,2%, per incivisme –quantitat que s'ha duplicat en els darrers 5 anys. El 2018, les xifres s'han mantingut pràcticament en els mateixos percentatges.

<https://www.emaya.es/residuos-y-limpieza/residuos/datos-de-recogida-mensual/>

Malgrat les importants millores en recursos tècnics, gestió de recursos humans, a Palma quedaven molts de punts negres que a diari posaven el servei a prova. Aquesta situació va donar lloc a la **RAS 6/2018** de la Defensora, una de les més extenses, tant pel volum d'expedients que la justificaven com pel contingut i els arguments que s'hi exposaven. EMAYA hi va respondre puntualment, reconeixent les seves limitacions i la manca de mitjans per a donar resposta efectiva en tots els casos.

És interessant assenyalar que l'Oficina de la Defensora ha recuperat al llarg de 2018 "l'eina" de les **RECOMANACIONS** que, pel seu caràcter estructural i expositiu, permet fer un seguiment més exhaustiu de la seva acceptació i les actuacions municipals adients a cadascuna.

Per la seva importància, s'assenyalen en aquesta primera part, encara que es tractaran detingudament més endavant en aquesta memòria:

RAS 1/2018, sobre els horts urbans, de 22 de gener – originada per l'exp. DC 009/2018

RAS 2/2018, sobre voravies i escocells al Camp Redó, de 22 de gener. Exp. DC 055/2017

RAS 3/2018, sobre 13 propostes al Camp Redó – habitatges socials, de 22 de gener. Exp. DC 055/2017

RAS 4/2018, sobre Pressuposts participatius 2016, de 7 de març. Exp. DC 019/2018

RAS 5/2018, sobre protocol de prestació de recursos, de 8 de març. Exp. DC 058/2017

RAS 6/2018, sobre la recollida d'RSU i trastos d'EMAYA, de 2 de maig. 14 Expedients DC

RAS 7/2018, sobre l'incompliment de la convocatòria del Consell Escolar Municipal, de 2 de setembre – originat per l'exp. DC 076/2018

RAS 8/2018, sobre l'estat de la plaça de S'Escorxador, de 10 d'octubre. DC 086/2018

A manera de conclusió d'aquesta part introductòria i de resum, cal dir que en massa ocasions l'Oficina de la Defensora es troba amb casos en què es justifica el bloqueig administratiu en la manca de competència o de coordinació entre àrees. Aquesta situació és incomprensible per al ciutadà i per a la Defensora, ja que s'entén l'Ajuntament com un tot indissoluble. No és coherent que, als problemes de la ciutadania, se'ls donin vint motius pels quals l'Administració no pot actuar. Les vint raons jurídiques per a bloquejar un tema no són el que interessa; és necessari que tècnics i líders siguin capaços d'oferir una sola raó per a respondre de forma efectiva a la ciutadania.

En altres ocasions la immensa burocratització, sumada a la manca de mitjans, paralitza les àrees municipals, les quals, sotmeses a una lentíssima tramitació, veuen com es repeteixen les situacions perquè a la fi s'hagi de reiniciar un expedient des del mateix punt de partida.

Una i altra situació condueixen a la impunitat dels qui vulneren sistemàticament la normativa i desesperen els qui la compleixen rigorosament.

II Projectió i activitat pública de la Defensora

L'activitat de la Defensoria ha continuat essent molt intensa; 12 mesos de treball ininterromput en els quals sovint l'Oficina s'ha vista obligada a replantejar el seu pla de treball i l'agenda per haver d'atendre imperatius. En moltes ocasions, la feina diària presentava noves situacions que per la seva importància i urgència no permetien deixar-les sense atendre.

Així mateix en moltes ocasions s'han hagut de resoldre qüestions metodològiques sobre la marxa, i amb un punt d'inquietud per la immediatesa de les circumstàncies. Per això, el 2018 s'ha generat una tendència creixent en la demora de la resolució dels expedients propis de la Defensora que necessita un replantejament de les prioritats i la forma de treballar per a aprofitar al màxim els recursos disponibles.

Per a fer-se una idea de la intensitat del treball, a continuació se presenta una relació d'activitats puntuals públiques en què ha participat la Defensora.

L'agenda pública de la Defensora es pot veure al web defensorciutadania.palma.cat, amb l'excepció de les entrevistes amb la ciutadania.

AGENDA DE LA DEFENSORA 2018

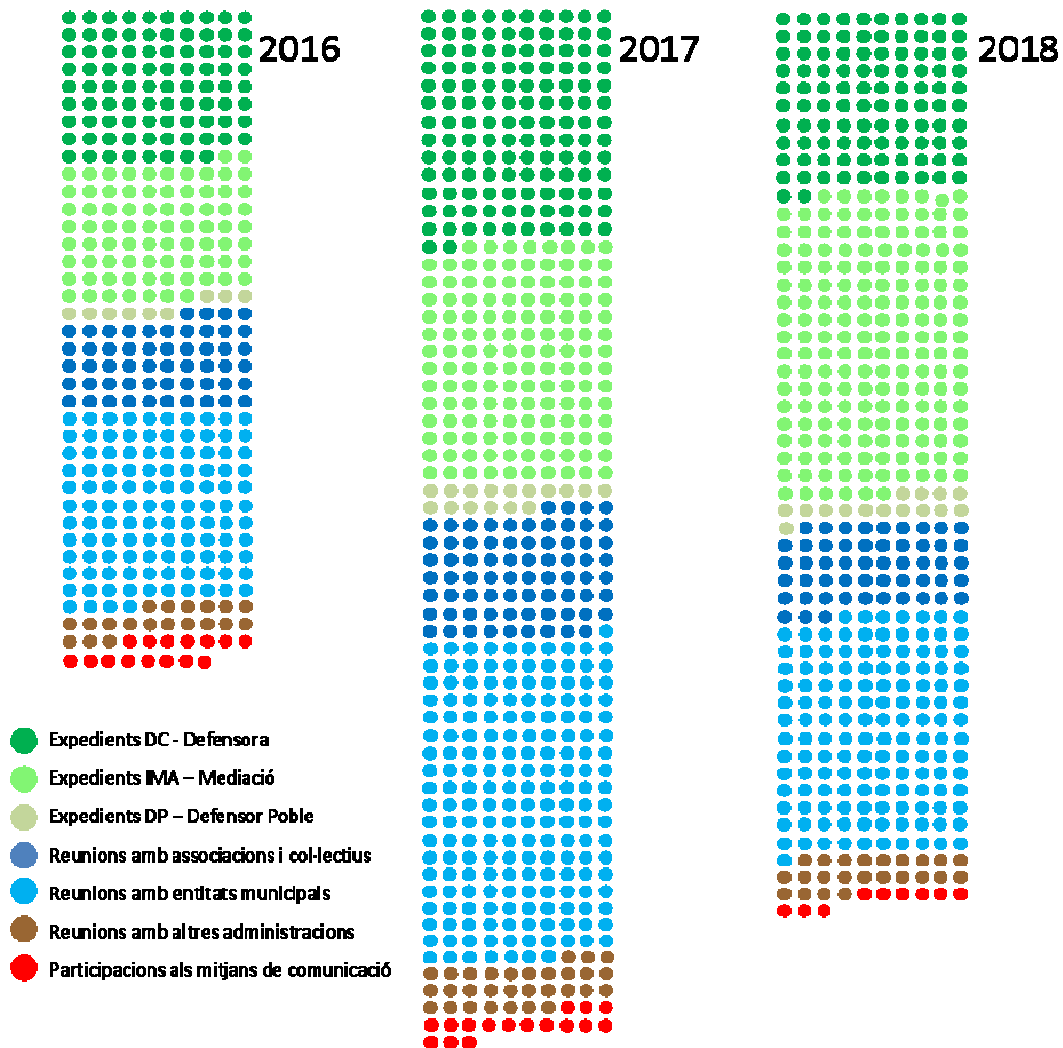
1	08/01/2018	Reunió de coordinació; Oficina de la Defensora (ODC)	A
2	10/01/2018	Comissió de Renous i Salut	A
3	11/01/2018	Reunió de coordinació; Oficina de la Defensora (ODC)	A
4	12/01/2018	Pregó de les Festes de Sant Sebastià	A
5	15/01/2018	Reunió amb el batle	A
6	15/01/2018	Reunió amb la Policia Local, Infraestructures, Bombers i coord. del Districte Nord	A
7	15/01/2018	Reunió amb la Batlia	A
8	15/01/2018	Intervenció en directe a IB3 -TV	MMCC
9	16/01/2018	Reunió de coordinació; Oficina de la Defensora (ODC)	A
10	18/01/2018	Comissió del Projecte Integral del Camp Redó	A
11	19/01/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Sugeriments	A
12	19/01/2018	Premis Ciutat de Palma	A
13	24/01/2018	Comissió de Renous i Salut	A
14	29/01/2018	Reunió amb l'Associació GREC: Grup d'Educadors al Carrer	AS
15	31/01/2018	Reunió amb el regidor d'Hisenda	A
16	02/02/2018	Reunió amb el portaveu del grup municipal Ciutadans	P
17	02/02/2018	Intervenció a Ràdio 5, <i>Tot Notícies</i> (RNE)	MMCC
18	05/02/2018	Reunió amb la Policia Local	A
19	08/02/2018	Reunió amb Govern Interior	A
20	09/02/2018	Reunió amb el Grup d'Estudi sobre la Prostitució	AS
21	12/02/2018	Reunió amb la Batlia	A
22	12/02/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
23	13/02/2018	Reunió amb el regidor de Cultura	A
24	13/02/2018	Reunió amb el Grup d'Estudi sobre la Prostitució	AS
25	14/02/2018	Comissió Tècnica de Son Gotleu	A
26	15/02/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
27	16/02/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Sugeriments	A
28	16/02/2018	Reunió amb la coordinadora de Batlia	A
29	17/02/2018	Assistència a Idea 2018	AS
30	20/02/2018	Reunió amb el director general de Consum	AA
31	20/02/2018	Intervenció a Canal 4	MMCC
32	20/02/2018	IB3-TV	MMCC
33	20/02/2018	Presentació de l'Informe d'UNICEF Drets de la Infància	AS
34	21/02/2018	Sessió informativa sobre galeres	A
35	21/02/2018	Comissió de Renous i Salut	A

36	22/02/2018	Reunió amb el cònsol de Colòmbia	AA
37	26/02/2018	Reunió amb la Reg. d'Ecologia, Agric. i Benestar Animal, i amb la gerent d'EMAYA	A
38	26/02/2018	Reunió amb el regidor d'Igualtat i Drets Cívics	A
39	27/02/2018	Reunió amb l'empresa Previs, de prevenció de riscos laborals	A
40	27/02/2018	Presentació del nou programa sobre senyalització turística	A
41	27/02/2018	Reunió amb l'entitat Espirales	AS
42	28/02/2018	Reunió amb el Defensor de Marratxí	AA
43	05/03/2018	Revisió sobre galeres	A
44	05/03/2018	Reunió amb el Coord. de la Xarxa d'Ajuda a les Persones Prostituídes (XADPEP)	A
45	05/03/2018	Reunió amb veïns del Camp Redó i el coordinador del Districte Nord	A
46	06/03/2018	Reunió amb el director general de Participació Ciutadana	A
47	06/03/2018	Revisió sobre galeres	A
48	07/03/2018	Reunió amb el regidor i la directora general de Mobilitat	A
49	07/03/2018	Reunió amb l'AV del Puig de Sant Pere-la Llotja	AS
50	08/03/2018	Reunió amb el gerent d'Urbanisme	A
51	09/03/2018	Reunió amb la regidora de Sanitat	A
52	12/03/2018	Entrevista a <i>Ultima Hora</i>	MMCC
53	13/03/2018	Reunió amb la tesorera	A
54	13/03/2018	Reunió amb el sindicat CCOO	A
55	13/03/2018	Reunió amb el director general de l'ODDM	AA
56	13/03/2018	Roda de premsa	MMCC
57	14/03/2018	Reunió amb la regidora de Funció Pública i Govern Interior	A
58	16/03/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Suggeriments	A
59	16/03/2018	Reunió amb el director general d'Urbanisme	A
60	19/03/2018	Reunió amb l'Associació Infància i Drets	AS
61	20/03/2018	Jornades Stop Racisme	A
62	20/03/2018	Reunió amb la regidora de Seguretat Ciutadana	A
63	20/03/2018	Consell Territorial de la Platja de Palma-Sant Jordi	A
64	20/03/2018	Reunió amb el cònsol de Colòmbia	AA
65	21/03/2018	Comissió de Renous i Salut	A
66	21/03/2018	Consell Territorial de Ponent	A
67	23/03/2018	Reunió amb la directora general d'APRAM	AS
68	26/03/2018	Reunió amb el regidor d'Infraestructures	A
69	26/03/2018	Reunió amb el gerent de l'IMI	A
70	26/03/2018	Mesa Palma Accessible	A
71	26/03/2018	Reunió sobre l'estudi acústic	AS
72	27/03/2018	Consell Territorial del Districte Llevant	A
73	27/03/2018	Reunió amb l'ODDM	AA
74	28/03/2018	Reunió amb Urbanisme i el Patronat Riba	A
75	28/03/2018	Reunió amb la Batlia	A
76	28/03/2018	Reunió amb el rector de la UIB	AA
77	28/03/2018	Reunió amb UNICEF	AS
78	03/04/2018	Reunió amb la FELIB	AA
79	04/04/2018	Assemblea del Camp Redó	A
80	05/04/2018	Reunió amb la FAV	AS
81	06/04/2018	Reunió amb la Batlia	A
82	06/04/2018	Reunió amb la regidora d'Educació	A
83	09/04/2018	Comissió Tècnica de Son Gotleu	A
84	09/04/2018	Reunió amb la consellera d'Afers Socials del GOIB	AA
85	10/04/2018	Reunió amb ARCA	AS
86	11/04/2018	Reunió amb Batlia, Serveis Jurídics, la regidora del Districte Nord, Infraestructures	A
87	12/04/2018	1a Jornada de Treball en Xarxa sobre Prostitució a Palma. Flassaders	AA
88	12/04/2018	1a Jornada de Treball en Xarxa sobre Prostitució a Palma	A
89	16/04/2018	Reunió amb la Batlia	A
90	16/04/2018	Reunió amb el cap de departament d'Infraestructures i Accessibilitat	A
91	17/04/2018	Pacte Local d'Ocupació i Treball	A
92	18/04/2018	Reunió a l'Oficina Antidesnonaments	A
93	18/04/2018	Reunió amb la regidora de Funció Pública i Govern Interior	A
94	20/04/2018	Presentació del llibre <i>El dia que va néixer Orlando</i> . Arxiu del Regne de Mallorca	AS
95	23/04/2018	Exposició "Colombia, tierra de luz"	AS

96	24/04/2018	Congrés Internacional Acusticat	A
97	24/04/2018	Recepció de nins i nines sahrauís	A
98	25/04/2018	Congrés Internacional Acusticat	A
99	26/04/2018	Congrés Internacional Acusticat	A
100	30/04/2018	Visita a la Llar del Sol de Santa Maria amb la consellera d'Afers Socials	AA
101	02/05/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
102	03/05/2018	Reunió amb els veïns del Camp Redó i el coordinador del Districte Nord	A
103	03/05/2018	<i>Diario de Mallorca</i>	MMCC
104	03/05/2018	Reunió amb la PIMEM	AS
105	03/05/2018	AV Bellver-el Terreno	AS
106	04/05/2018	Comissió Política No Permanent del Camp Redó	A
107	04/05/2018	IB3 TV STA PONÇA	MMCC
108	04/05/2018	Reunió de veïns de Pere Garau	AS
109	07/05/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
110	07/05/2018	CEIP Son Serra	AS
111	07/05/2018	Reunió amb el degà del Col·legi d'Advocats	AS
112	08/05/2018	Reunió amb la regidora de Funció Pública i Govern Interior	A
113	08/05/2018	Reunió amb veïns del Coll d'en Rabassa	AS
114	09/05/2018	Reunió amb la cònsol neerlandesa	AA
115	09/05/2018	Associació Dignitat i Solidaritat: Carta europea social	AS
116	10/05/2018	Reunió amb el cònsol de Colòmbia	AA
117	16/05/2018	Reunió amb el regidor d'Hisenda	A
118	18/05/2018	Visita a l'Arxiu Municipal	A
119	21/05/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
120	25/05/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Suggestiments	A
121	28/05/2018	Reunió amb la Federació d'AV	AS
122	29/05/2018	Assistència a una reunió sobre OVP, que organitza ARCA	AS
123	31/05/2018	Ple extraordinari: presentació de la memòria de l'ODC 2017	A
124	04/06/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
125	04/06/2018	Assistència a una xerrada de l'Associació APLEC	AS
126	05/06/2018	Acte de presentació del Catàleg establiments emblemàtics	A
127	06/06/2018	Consell Territorial del Districte Platja de Palma i Pla de Sant Jordi	A
128	08/06/2018	Jornada ADIS	AS
129	13/06/2018	Dinar amb el batle	A
130	13/06/2018	Institut Balear de la Família	AS
131	14/06/2018	Reunió amb el cap de departament d'Activitats	A
132	15/06/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
133	18/06/2018	Reunió amb la Batlia	A
134	18/06/2018	Reunió amb el grup municipal Ciutadans	P
135	21/06/2018	Assistència a la fi de curs del CEIP Son Serra	AS
136	22/06/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Suggestiments	A
137	22/06/2018	Inauguració de l'exposició "Establiments emblemàtics" a la pl. de Cort	A
138	25/06/2018	Reunió amb la Federació d'Associacions de Veïns	AS
139	25/06/2018	Acte d'ARCA	AS
140	27/06/2018	Comissió Tècnica de Renous i Salut	A
141	27/06/2018	Reunió amb AVALUA	AS
142	27/06/2018	Reunió amb ARCA	AS
143	29/06/2018	Reunió amb la regidora de Cultura	A
144	02/07/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
145	06/07/2018	Comissió Política No Permanent del Camp Redó	A
146	09/07/2018	Reunió amb la regidora de Funció Pública i Govern Interior	A
147	10/07/2018	Reunió amb Metges del Món	AS
148	10/07/2018	Reunió amb el director general de Sanitat	AS
149	11/07/2018	Recorregut pels grafitis de Palma amb la presidenta d'ARCA	AS
150	12/07/2018	Reunió amb l'assessor del Districte Llevant i el regidor Joan Ferrer (ODC)	A
151	12/07/2018	Reunió amb l'AV del Terreno	AS
152	13/07/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
153	16/07/2018	Reunió amb el regidor d'Igualtat i Drets Cívics	A
154	17/07/2018	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
155	17/07/2018	Reunió amb la Reg. d'Ecologia, Agric. i Benestar Animal i amb la gerent d'EMAYA	A

156	17/07/2018	Reunió amb la cònsol de Dinamarca	AA
157	17/07/2018	Lliurament dels premis solidaris de l'ONCE	AS
158	18/07/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
159	19/07/2018	Reunió amb la regidora de Turisme	A
160	20/07/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Sugeriments	A
161	20/07/2018	Reunió a la Conselleria de Salut i Consum	AA
162	23/07/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
163	25/07/2018	Comissió de Renous i Salut	A
164	06/08/2018	Reunió amb AVALUA	AS
165	16/08/2018	Reunió amb Metges del Món	AS
166	21/08/2018	Reunió amb la regidora de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial	A
167	24/08/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Sugeriments	A
168	27/08/2018	Reunió de l'adjunt amb l'assessor de Districte Nord	A
169	03/09/2018	Reunió de la DC i l'adjunt amb el regidor de Mobilitat	A
170	03/09/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
171	05/09/2018	Comissió Tècnica de Son Gotleu	A
172	07/09/2018	Comissió Política No permanent del Camp Redó	A
173	07/09/2018	Visita a SAM Família	A
174	10/09/2018	Reunió amb el Patronat RIBA	A
175	17/09/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
176	18/09/2018	Reunió amb l'IMI	A
177	18/09/2018	Reunió amb Batlia	A
178	18/09/2018	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
179	21/09/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Sugeriments	A
180	24/09/2018	Consell Territorial del Districte Centre	A
181	24/09/2018	Reunió amb la FAV	AS
182	25/09/2018	Reunió amb la regidora de Seguretat Ciutadana	A
183	25/09/2018	Consell Territorial Platja de Palma-Sant Jordi	A
184	25/09/2018	Reunió amb el Sr. Serafin Carballo	AA
185	26/09/2018	Reunió amb la regidora de Funció Pública i Govern Interior	A
186	26/09/2018	Comissió de Renous i Salut	A
187	27/09/2018	Reunió amb AVALUA	AS
188	28/09/2018	Reunió amb l'IMI	A
189	01/10/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
190	01/10/2018	Reunió amb la regidora de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial	A
191	02/10/2018	Reunió amb l'assessor del Districte Nord	A
192	02/10/2018	Curs de gestor de continguts	A
193	05/10/2018	Assistència de VR al Ple del Parlament	AA
194	08/10/2018	Reunió amb la regidora de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial	A
195	09/10/2018	Reunió amb el Districte Nord, B. Social, Patronat Riba, Defensora, Grec i la Caixa	A
196	10/10/2018	Reunió amb l'Associació A21	AS
197	11/10/2018	Reunió amb el secretari de l'Ajuntament	A
198	15/10/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
199	15/10/2018	Reunió amb la Batlia	A
200	15/10/2018	Reunió amb la Gerència d'Urbanisme	A
201	17/10/2018	Reunió amb representants de Son Banyà	AS
202	20/10/2018	Marxa contra l'Esclavitud	AS
203	21/10/2018	Diada de l'ONCE	AS
204	23/10/2018	Pacte Local d'Ocupació i Treball	A
205	30/10/2018	Reunió de la Xarxa Stop Racisme	A
206	30/10/2018	Entrevista a la SER	MMCC
207	31/10/2018	Comissió Tècnica de Son Gotleu	A
208	31/10/2018	Comissió de Renous i Salut	A
209	05/11/2018	Reunió amb el director general de l'ODDM	AA
210	06/11/2018	Reunió amb la FAV	AS
211	08/11/2018	VIII Jornada Cooperativa Sanitària: Refugiats Apotecaris sense Fronteres	AS
212	12/11/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
213	13/11/2018	Reunió amb el grup municipal Ciutadans	P
214	15/11/2018	Dia de Dorques	AS
215	15/11/2018	Cimera de les IB per l'equitat dels infants 0-3	AS

216	16/11/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
217	16/11/2018	Comissió Política no Permanent del Camp Redó	A
218	19/11/2018	Dia Internacional contra la Violència de Gènere	A
219	19/11/2018	VII Parlament Infantil de les Illes Balears	A
220	20/11/2018	Reunió amb l'assessor del Districte Nord	A
221	20/11/2018	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
222	20/11/2018	Consell Territorial de la Platja de Palma	A
223	20/11/2018	Reunió amb el regidor de Mobilitat	A
224	23/11/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Suggeriments	A
225	26/11/2018	Reunió amb Batlia	A
226	26/11/2018	Reunió amb el gerent del Patronat Riba	A
227	26/11/2018	Reunió amb l'assessor del Districte Platja de Palma	A
228	30/11/2018	Reunió amb la Defensora de Marratxí	AA
229	03/12/2018	Reunió amb el regidor d'Urbanisme	A
230	07/12/2018	Reunió al Quarter de la Guàrdia Civil	AA
231	11/12/2018	Reunió amb el Fòrum de Síndics	AA
232	13/12/2018	Reunió amb la regidora de Seguretat Ciutadana	A
233	13/12/2018	Reunió amb la regidora de Benestar Social	A
234	14/12/2018	Reunió amb la regidora de Funció Pública i Govern Interior	A
235	17/12/2018	Consell Territorial del Districte Centre	A
236	18/12/2018	Consell Territorial del Districte Llevant	A
237	19/12/2018	Metges del Món	AS
238	20/12/2018	Casal Petit	AS
239	21/12/2018	Comissió Especial de Recomanacions i Suggeriments	A
240	31/12/2018	Festa de l'Estendard 2018	A



Font: Oficina de la Defensora 2019
 Data de tall: Cada punt representa una actuació de la Defensoria els anys 2016, 2017 i 2018

Aquestes 240 trobades amb entitats de participació ciutadana, associacions, partits polítics, departaments municipals, altres administracions i mitjans de comunicació, a més de les aproximades 200 entrevistes amb la ciutadania, ofereixen una idea fidedigna de la implicació i la capacitat de qui ha assumit la Defensoria. No es diferencien gaire de les dades de l'any 2017, per la qual cosa es mostra una consolidació de l'activitat de l'Oficina.

Com en altres actuacions de l'Oficina amb una projecció externa és interessant esmentar la creixent relació amb el Fòrum de Síndics de Catalunya i la participació en les activitats que va desenvolupar. El Fòrum de Síndics aglutina 47 defensories locals, dins i fora de Catalunya; a més de ser un espai de confiança en el qual es comparteixen inquietuds i problemes comuns entre les defensories locals, no

deixa de ser una oportunitat de participació en els diferents espais de formació en temàtiques concretes, com el dret d'accés a l'habitatge digne, ètica pública i bon govern, sindicatures locals i el dret a la ciutat, entre d'altres. El Fòrum de Síndics també ofereix a la Defensora de Palma ampliar la seva projecció de treball; per exemple, en la temàtica de les víctimes de tràfic i persones prostituïdes o la problemàtica de la contaminació acústica.



Reunió amb els assessors de districte oficina de la Defensora

Sobre la contaminació acústica a Palma, es va participar en el **Congrés Internacional ACUSTICAT** <https://www.youtube.com/channel/UCzMUDzfWd7XYj2ZpW0pv6Ng>, al qual la Defensora va ser convidada per l'organització per a exposar-hi el projecte innovador sobre l'estudi acústic que s'havia de dur endavant a la zona d'especial protecció acústica de la Gerreria a Palma. Aquesta iniciativa va generar molt d'interès, atès que es tracta d'una problemàtica molt comuna en les ciutats i que es necessiten solucions; cal obrir possibilitats d'intervenció en entitats externes a

l'Administració, com ara l'empresa privada, les universitats i, sobretot, la mateixa ciutadania, una vegada més pensant-hi com a agent de millora del seu propi entorn.



Reunió a Barcelona amb la Junta directiva del FòrumSD

En totes les actuacions i les participacions de la Defensora, l'orientació inequívoca és trobar aliats i espai que reforcin la seva capacitat per a defensar els drets de la ciutadania.

En aquest sentit també convé recordar la importància de la Carta europea per a la salvaguarda dels

drets humans de la ciutat; se'n planteja l'ús com a eina indispensable per a les defensories i les sindicatures. La ciutat de Palma s'hi va adherir per decisió del Ple municipal en data 28 d'abril de 2008.

La transcendència d'aquesta adhesió hauria d'anar més enllà de la simple declaració de voluntats, ja que al llarg del document es plantegen els fonaments d'una ciutat moderna entesa com l'espai de totes les trobades, terreny de contradiccions i perills. A la Carta s'exposen els drets de la ciutadania i, alhora, l'oportunitat de participació real de ciutadans i ciutadanes. La Defensora l'ha tinguda molt present a les resolucions i les recomanacions emeses, i aquesta institució l'ha



Detall de la biblioteca municipal d'Es Pil·larí amb els Rollers de la Defensora

recordada sovint en públic amb la finalitat que entri en la mentalitat de la política municipal com a suport a la tasca.

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

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

III Política de qualitat

La política de qualitat de la Defensora ha representat un compromís ferm de la institució amb la ciutadania, ja que, més enllà de la normativa d'aplicació, s'han tingut molt presents les següents premisses: **l'orientació de la ciutadania, la millora en el procés i l'obligació de vetlar per la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma**. Aquestes premisses es plantejaren i implementaren ja en els inicis de les actuacions de l'Oficina però segueixen avui tan vigents com el primer dia.

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

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

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

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

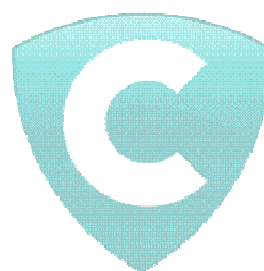
- Oferir una **atenció personalitzada** als ciutadans, en la defensa dels seus drets, quan es relacionen amb els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma, mitjançant uns treballadors preparats, que observaran el Codi de conducta establert a l'Oficina de la Defensora.
- **Atendre tots els ciutadans**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

- **Garantir la protecció de les dades personals** de la ciutadania que reclama, suggereix o sol·licita orientació a la Defensora de la Ciutadania, d'acord amb la LOPD i altra normativa reglamentària d'aplicació.
- **Potenciar l'ús del llenguatge no sexista** a tots els documents que es produeixen a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, i la igualtat efectiva d'oportunitats pel que fa al gènere.
- **Detectar i orientar vulneració de drets** relacionada amb actituds xenòfobes i delictes odi.
- **Afavorir la participació de la ciutadania** en la vida política del municipi.

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

D'altra banda, com ja s'explicava a les memòries dels anys anteriors, **el sistema per a la protecció de dades de caràcter personal** s'ha anat revisant per part del personal de l'Oficina de la Defensora **amb l'estricta compliment de la normativa**. Quant a l'adaptació al canvi previst a la normativa el maig de 2018, s'han fet les actuacions necessàries per a complir la norma.

Des de l'actual direcció de l'Oficina ja s'ha expressat a la Comissió de Drets de la Ciutadania la voluntat de recuperar el segell de qualitat equiparable a la ISO 9001:2008, tot i que encara no ha estat possible pels recursos i el temps que implica, amb el greuge afegit de la impossibilitat d'execució del pressupost quant a consultes o peticions d'informes externs a l'Ajuntament. En la recuperació i la millora de la qualitat, té gran importància per a la Defensora l'auditoria externa.



IV Participació social de la institució

L'any 2018 la incorporació de l'adjunt ha permès la millora de la participació social de la institució en l'àmbit de les nostres competències, donant resposta també a les sol·licituds de les entitats socials i les associacions.

Algunes d'aquestes entitats ja eren conegudes d'anys anteriors, i n'hi ha d'altres de noves, com ara Apotecaris Solidaris, Dentistas sobre Ruedas, Associació de Malalts de Chron, Cimera per l'Equitat dels Infants 0-3, o la Federació d'Associacions de Pares i Mares de Mallorca, entre d'altres.

No obstant això, la presència social de la Defensora, amb unes competències i funcions tan específiques, **s'ha de fer des d'un esperit de servei, des de la proximitat i d'acord amb una actitud constructiva**. Tenint present aquests principis s'intenta actuar sempre des de la nostra Oficina.

Aquesta recerca de proximitat és un repte que al llarg del temps ens ha de conduir a que la ciutadania i l'administració prenguin consciència de l'oficina com a una institució a l'abast, seriosa i digna de la seva confiança.

En aquesta tasca, a més de la difusió, **resulta imprescindible la col·laboració de totes les persones/entitats relacionades amb la institució de la Defensora** com els representants polítics, però molt especialment la dels treballadors dels serveis municipals, la ciutadania i les entitats associatives que hagin confiat en la intervenció de l'Oficina.



La Defensora visita "Mallorca sense fam"

Capítol específic mereixen els mitjans de comunicació. L'oficina no pretén ser mediàtica i menys encara centrar la notícia en si mateixa, sinó que s'aspira a ser font informativa de les qüestions que són de la pròpia competència. Des de l'Oficina de la Defensora som conscients que els mitjans de comunicació representen una finestra necessària cap a la ciutadania i han de ser atesos amb la màxima diligència, tenint molt present que la institució no és portaveu de l'Administració o de les seves àrees. Vull recordar que, en virtut del caràcter autònom i independent de la institució de la Defensora, el contacte amb els mitjans s'ha fet sempre de forma directa i sense interlocutors, com podria haver estat el Gabinet de Premsa municipal, qui ens ha donat totes les facilitats per a realitzar la nostra tasca sense interferències.

Una altra qüestió important han estat les actuacions didàctiques adreçades a col·lectius interessats a conèixer la figura de la Defensora, ja que s'han fet exposicions als espais de consells territorials i de barriades en què hem estat convidats. Ha destacat el taller organitzat per l'Àrea d'Igualtat adreçat a un grup de persones nouvingudes. També s'ha fet difusió d'uns bàners per al web i uns *roll-ups* informatius que, amb la col·laboració de l'Àrea de Cultura, han rotat per totes les biblioteques municipals.



PRIMERA PART

ACTIVITATS 2018 2. L'atenció a la ciutadania



Detall d'obres a la via pública
Foto: María Tomás

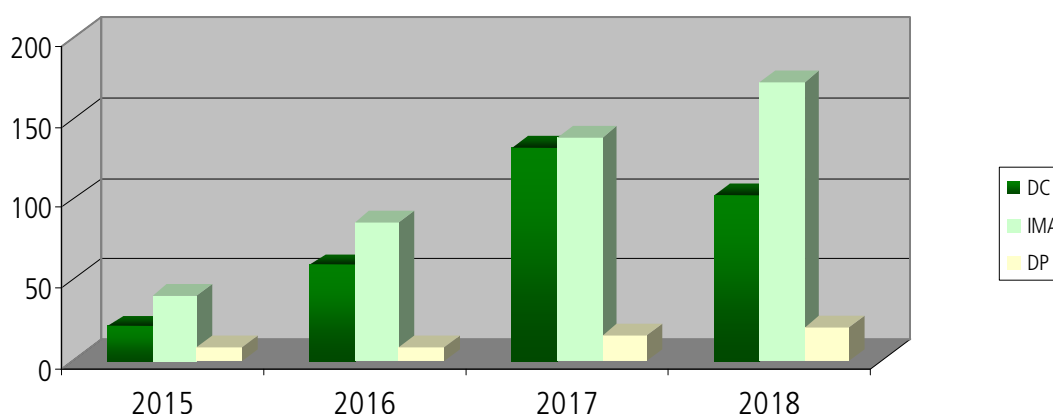
I Reclamacions i suggeriments. Exp. DC

En aquesta memòria disposam del segon any natural complet de la nova Defensoria, la qual cosa ens ha permès tenir una visió comparativa més àmplia de la institució i valorar factors com la temporalitat o l'existència de rutines que marquen l'activitat en aquest segon mandat.

Les dades d'expedients i les activitats ens assenyalen que el nomenament de la nova Defensora ha estat un punt d'inflexió en la recuperació de la institució. Si les xifres de 2016 triplicaven l'activitat de la Defensoria i, les de 2017, dupliquen novament les de l'any anterior, el 2018 s'ha constatat que la baixada de la corba de creixement s'ha consolidat, encara que els expedients DC han disminuït una mica; la diferència es compensa amb l'augment dels expedients IMA d'informació, mediació i assessorament, com pot veure's en la gràfica següent.

Quant als expedients DC, propis i exclusius de la nostra institució, es va passar dels **21 expedients de 2015 als 59 de 2016; després, als 132 de 2017, fins a concloure amb els 102 de 2018**. Quant als IMA, s'ha progressat dels 40 expedients el 2015, als 85 de 2016; 138, el 2017 i, 172, el 2018, que sumats als DP (expedients amb origen en el Defensor del Poble) **obtenim un total de 291 expedients el 2018, en comparació als 287 de 2017; 159 expedients de 2016 o 69 de 2015**.

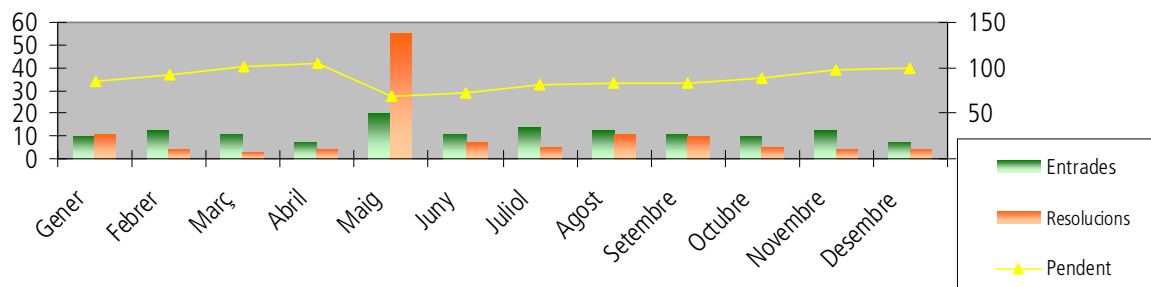
VOLUM EXPEDIENTS - 2015, 2016, 2017 i 2018



La letargia dels anys sense titular de la Defensoria (de 2012 a 2016) han quedat per a la història. **L'any 2017 va suposar un gran gir i, el 2018, s'ha continuat en la mateixa línia, la qual cosa ha permès a la Defensora fer un treball discret, però molt efectiu, apropant-se a la ciutadania per a fer-se visible i guanyar-se la seva confiança, perquè quan sigui necessària sàpiguen on poden trobar-la.**

Els nombres, per tant, encara que cal seguir tenint-los molt presents, no deixen de ser un indicador, en el qual procuram no centrar-nos alimentant obsessions de creixement. Si no hi ha més reclamacions caldrà felicitar-se perquè entre altres raons podria ser un indicati que també l'Administració municipal du a terme la seva tasca de forma

Tendència de l'Oficina 2017 - amb reoberts

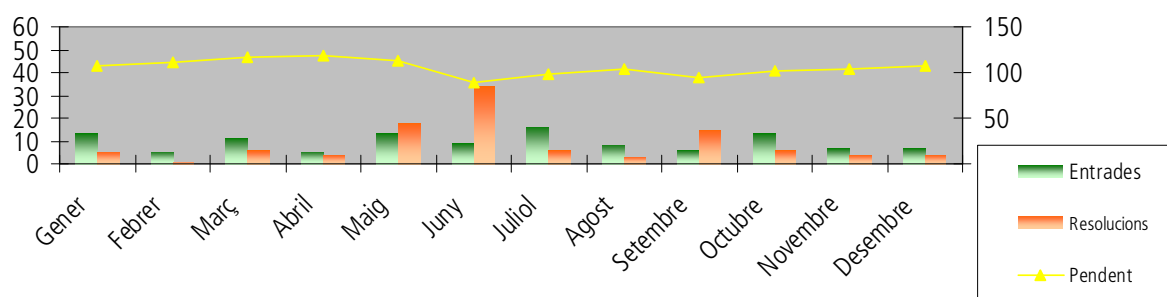


satisfactòria.

Els gràfics de tendències acrediten l'estabilització quant al nombre d'expedients en el 2018 després del decreixement en l'admissió a tràmit dels expedients els anys 2016 i 2017. No obstant això, cal destacar **la preocupació de l'Oficina pel nombre d'expedients pendents de resolució causada per diversos factors.** Entre d'altres motius de demora, a més de la complexitat d'alguns casos, la visibilitat de la Defensora ha provocat un efecte crida per a veïns que viuen situacions enquistades en el temps originades per problemes de fons relacionats amb l'economia o amb estructures socials, que van més enllà de la simple activitat administrativa municipal.

No tot són reclamacions per denúncies de circulació, normalment de resolució senzilla. A l'Oficina han arribat qüestions de gran importància social i econòmica que es troben al límit de les nostres

Tendència de l'Oficina 2018 - amb reoberts



competències però que d'una forma o altra impliquen l'Ajuntament. Aquestes situacions provoquen dues reaccions; la primera, positiva, perquè la ciutadania confia en l'Oficina i s'apropa per a compartir el seu problema i, la segona, de preocupació, perquè no ens és possible donar resposta amb l'agilitat que ens agradaria. Això no obstant, es treballa per a acompanyar el ciutadà i l'Ajuntament en la recerca de solucions efectives.

En aquest sentit, tornant a l'aridesa dels nombres, en acabar l'any 2016 quedaven pendents de resolució 27 expedients; el 2017 en varen quedar 100, incloent-hi els reoberts i romanents d'expedients d'anys anteriors. El 2018 aquest total ha ascendit als 107. Això vol dir que, encara que seguim tenint un romanent de resolució superior als 100 expedients, hem estat capaços de contenir l'escalada que, entre 2016 i 2017, va quadruplicar el nombre d'expedients pendents de resolució. Hem d'aclarir que per primera vegada es comptabilitzen en la memòria tots els expedients pendents

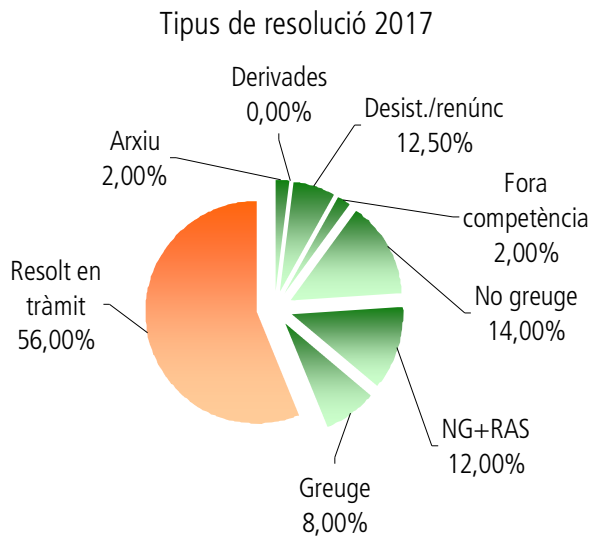
de resolució, no només els de l'any en curs, amb la finalitat de donar una imatge més real de l'activitat de la institució.

Quant a les resolucions sobre els expedients oberts el 2017, varen resultar favorables a la ciutadania el 76%, entre Resolts en tràmit i RAS, superant les xifres de 2016, la qual cosa ens indica que, aproximadament, **7 de cada 10 persones tenien motius per a sol·licitar la intervenció de la Defensora**. Cal aclarir que, a efectes estadístics, la institució considera favorables a la ciutadania

les següents resolucions: resolts en tràmit, greuge, i qualsevol altra circumstància que suposi la redacció d'una RAS (Recomanació, Advertiment i Suggeriment).

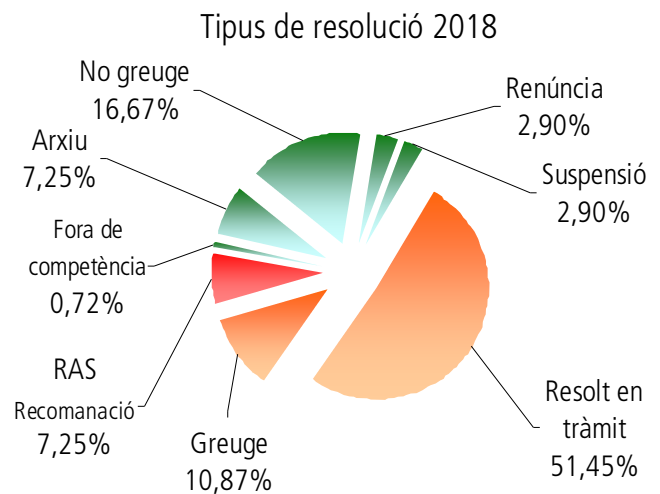
Si es compara l'evolució de les dades el 2018, s'observa que se supera el nombre d'expedients amb resultat favorable a la ciutadania; el percentatge ha disminuït fins a un 69,57%, entre resolts en tràmit, greuge i sense greuge.

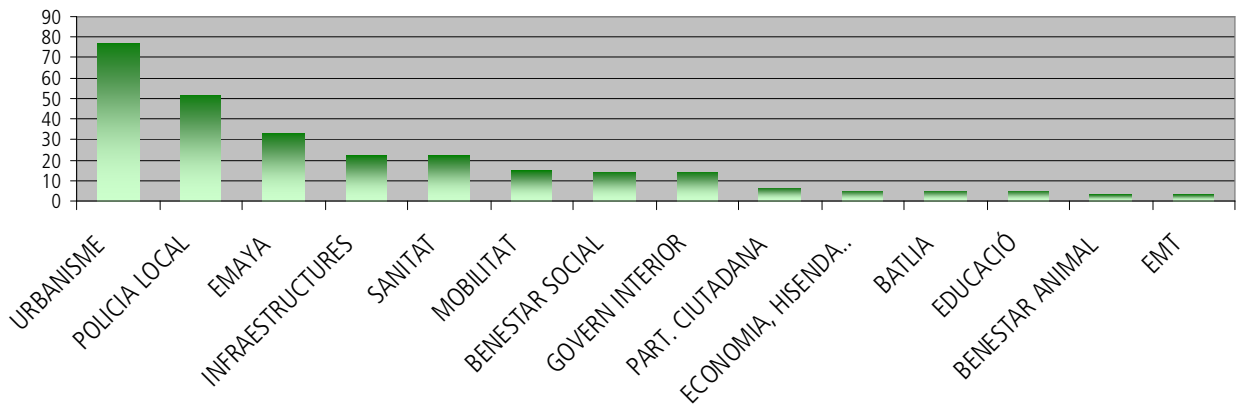
Encara que en el seu conjunt els expedients favorables a la ciutadania baixen en 6 punts percentuals, contrasta l'augment fins a un 10,87% d'expedients amb la qualificació de greuge.



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

Quant a la tipologia, s'ha de recordar que el fet que una àrea estigui assenyalada en l'expedient de la Defensora com a implicada, no vol dir que sigui necessàriament la responsable única o directa de la reclamació. Una vegada més, aquest és el cas de la Policia Local, que es veu "implicada" (renous, caigudes al carrer, etc.) com a testimoni en les reclamacions per la seva aportació informativa en la resolució dels expedients. És senzill d'entendre, ja que són els agents de carrer els primers que actuen en ajuda de la ciutadania, en molts de casos que després deriven en reclamacions a l'Administració.



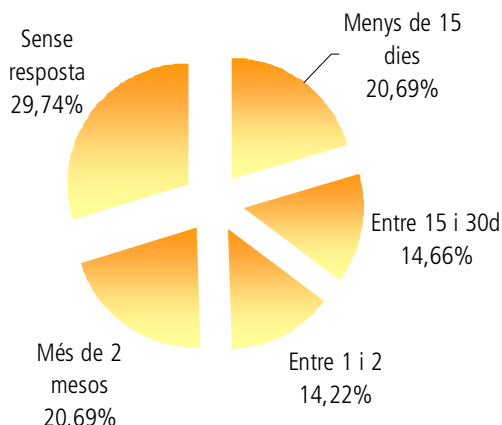


La interpretació de la gràfica anterior ha de fer-se amb prudència i tenint en compte que es tracta de valors quantitius que no són fruit d'un mostreig sinó origen de les reclamacions presentades davant la Defensora. Seria un bon exercici de contrast comparar aquestes dades amb el volum de reclamacions gestionades per l'Ajuntament davant les diferents àrees. No obstant això, no deixa de ser un bon indicador dels espais de conflicte entre Administració i ciutadania que tenim en compte en el nostre afany de millora contínua.

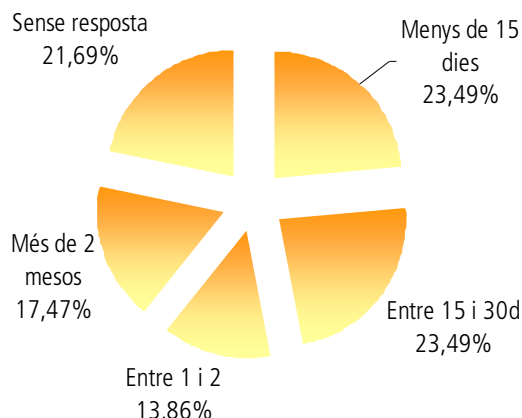
Urbanisme es manté en el primer lloc de les reclamacions un any més i no és casualitat. L'enorme grandària de l'àrea i l'abast de la seva activitat que integra: Obres, Disciplina Urbanística o Llicències d'Activitats, totes molt vinculades amb serveis que poden afectar directament la vida de la ciutadania, són dos dels factors però el que resulta determinant és la manca de recursos per atendre l'allau de peticions, estan treballant amb plantilles insuficients que al llarg del 2018 s'han intentat recuperar però que segueixen infradotades. Això provoca retards de més de 3 anys des que la ciutadania es dirigeix a l'administració fins que s'atenen els casos, amb totes les conseqüències d'impunitat que es deriven. El problema d'Urbanisme segueix sent el més significatiu entre les àrees municipals però no és l'únic departament afectat per les mateixes circumstàncies.

Un altre cas paradigmàtic és el d'EMAYA en el qual la molèstia pròpia del servei o la causa sobrevinguda de l'incivisme causen la majoria de reclamacions. Es produeix una situació en certa manera injusta per a l'Administració en la qual el problema no és la inactivitat del servei sinó la incapacitat de fer front a la necessitat ciutadana, malgrat la ingent inversió realitzada. Renou, olors, fums pel carrer i abandonament de "trastos" són, en línies generals, les reclamacions de la ciutadania, també basades en causes provades. Això no obstant, al llarg de 2018 EMAYA ha continuat fent un esforç en molts d'aspectes i, en aquest cas, la complexitat per a la resolució efectiva de les situacions no ve motivada per la manca d'actuació, sinó que continua essent per la incapacitat de minimitzar les molèsties o actuar contra les conductes incíviques, ja sigui des de l'àmbit educatiu, de control o des de l'àmbit sancionador. Per aquest motiu, el 2018 es va redactar la RAS 6/2018 amb una sèrie de recomanacions i propostes d'actuació incloent-hi aspectes a dalt esmentats i per primera vegada s'enuncia a la ciutadania com a corresponsable de la recomanació.

Temps de demora - INFORMES 2017

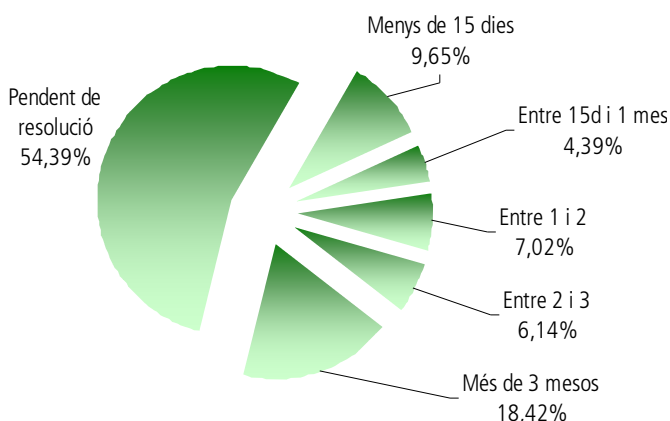


Temps de demora - INFORMES 2018

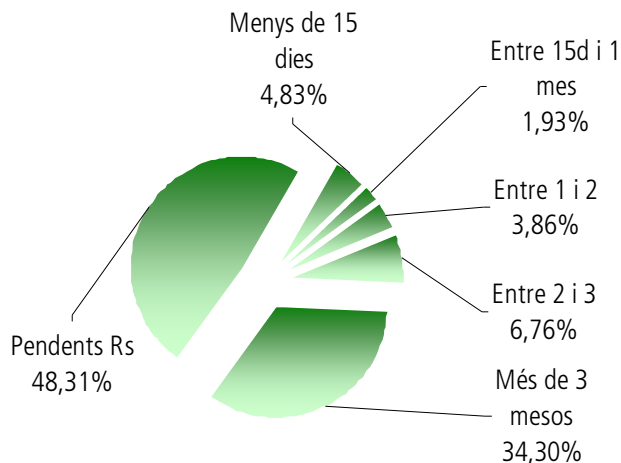


Quant a la tramitació dels expedients, el **2017 va disminuir de forma important el nombre de peticions d'informe que no tenien resposta i, en menor mesura, ha tornat a disminuir el 2018, fins al 21,69% de peticions d'informe pendents de resolució**. En nombres absoluts, el 2017 es varen sol·licitar 232 informes i, el 2018, han estat 194; reducció provocada d'alguna manera pel menor nombre d'expedients DC. La majoria dels departaments municipals han prestat una atenció especial i preferent d'acord amb les exigències de la normativa.

Temps de resolució - 2017



Temps de resolució - 2018

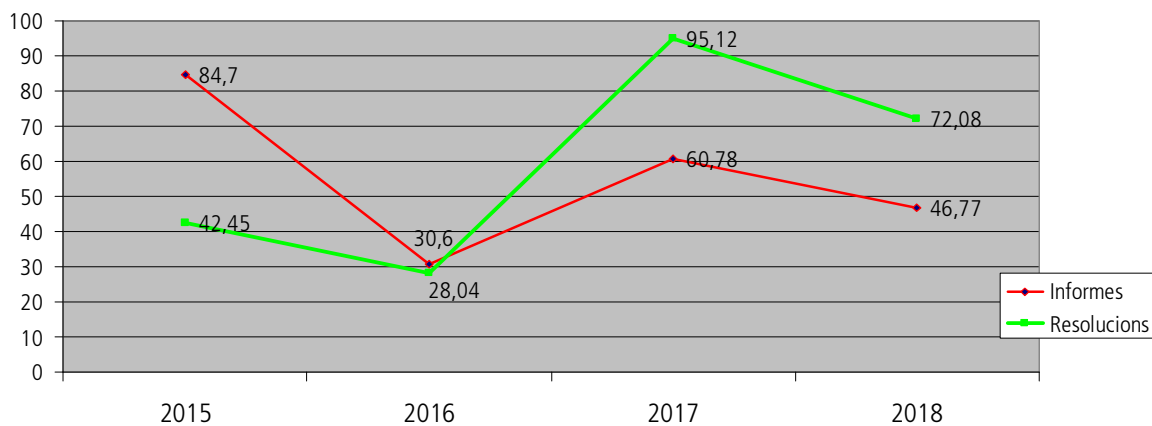


El temps de resolució dels expedients no ha canviat de forma significativa; només les resolucions "express", amb temps inferior a un mes, han passat del 14,04% el 2017 al 6,76%, i les resolucions de 2018 resoltes en més de tres mesos han duplicat pràcticament en nombre les de 2017. L'explicació d'ambdues qüestions, la tenim en el volum d'expedients que com a romanent de l'any anterior han suposat un llast per a l'estadística. Això no obstant, es manté el nivell de resolució en conjunt i no preocupa quant a la dinàmica de treball de l'Oficina. És important recordar una vegada més que **aquest retard està associat a expedients especialment complexos que requereixen informes de diversos departaments i estudis acurats previs a la resolució**. Com ja dèiem en edicions anteriors, la rapidesa no és la principal preocupació; hi ha

expedients que requereixen d'un temps que permeti una resolució ben substanciada; no s'ha de confondre rapidesa amb agilitat.

Quant a la demora d'informes i a la resolució d'expedients, en el següent gràfic observem la mitjana aritmètica en dies de la recepció d'informes de les àrees (en vermell) i la mitjana de la resolució dels expedients de la Defensora (en verd). **L'evolució confirma la correlació entre recepció d'informes i resolucions. El 2018 es manté pràcticament la distància amb una disminució de la diferència entre les corbes, que interpretam com a millora en els terminis de resolució de l'Oficina.** La hipòtesi de la nostra Oficina és que, amb el volum actual, la limitació de recursos d'aquesta i l'activitat proactiva de la Defensora, més enllà de la resolució d'expedients, resulta molt complicat resoldre en terminis inferiors als 2 mesos.

Demora Informes i Resolucions (en dies)

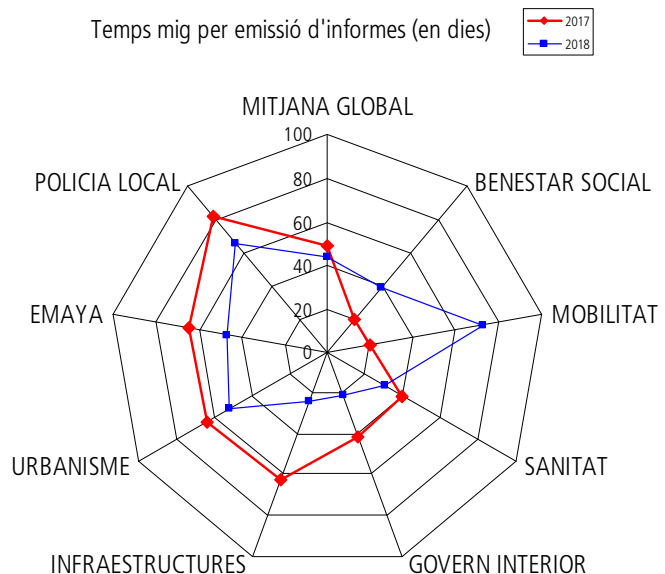


Cal anar amb compte, ja que, una interpretació superficial del gràfic, podria conduir-nos a pensar que la diferència entre el temps de resolució i el retard dels informes és el temps que l'Oficina de la Defensora inverteix en la tramitació, l'estudi i la redacció de les resolucions, però no és exactament així, atès que les consultes a diverses àrees sobre un mateix expedient provoquen que no es pugui resoldre la reclamació fins que se'n rebin tots els informes. Per tant, l'espera d'aquest darrer informe afecta el nostre termini de resolució, per més que la majoria d'àrees responguin amb agilitat.

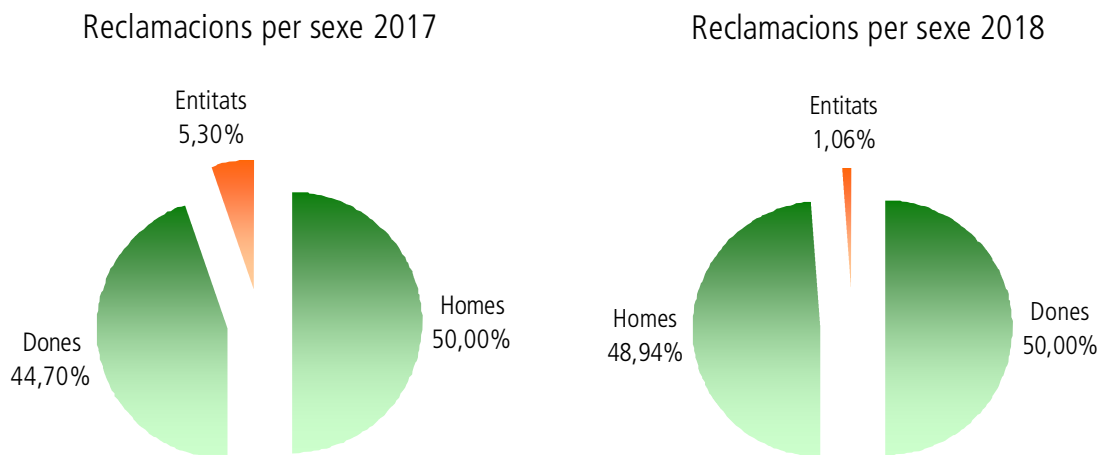
L'any 2018, a més de comparar la demora d'informe entre àrees municipals, podem comparar també l'evolució de demora en si mateixes. Hi destaca la millora generalitzada de les respostes, a excepció de Benestar Social i Mobilitat. La mitjana global es manté en xifres molt semblants, amb una petita millora.

En relació amb la ciutadania que inicia els expedients, no s'han produït grans canvis des de 2017, però sí s'hi constata una tendència de disminució, ja que passem d'un 11,86% el 2016; un 5,30% el 2017 i, ara, un 1,06% el 2018. Ara

Temps mig per emissió d'informes (en dies)

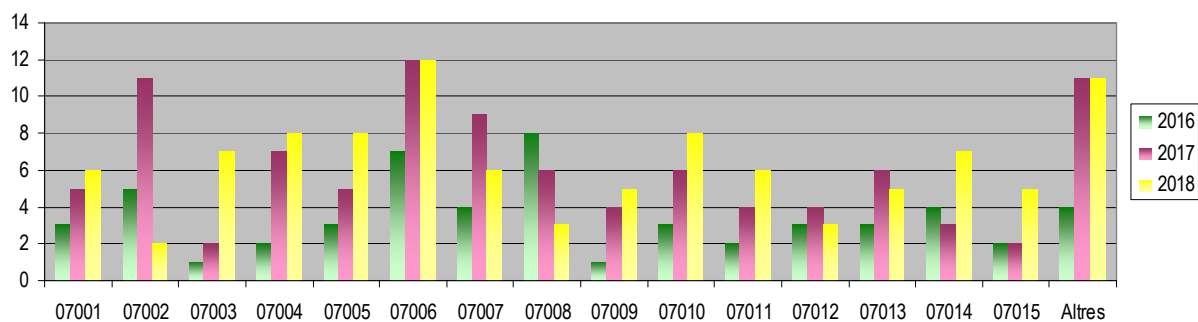


bé, aquesta xifra relativa, s'ha de matisar ja que, a pesar que passam de 7 entitats el 2017 a 1 el 2018, són molts els col·lectius de veïns o afectats per un problema que s'han apropat a la Defensora, però sense ser una entitat constituïda com una associació de veïns o una federació.



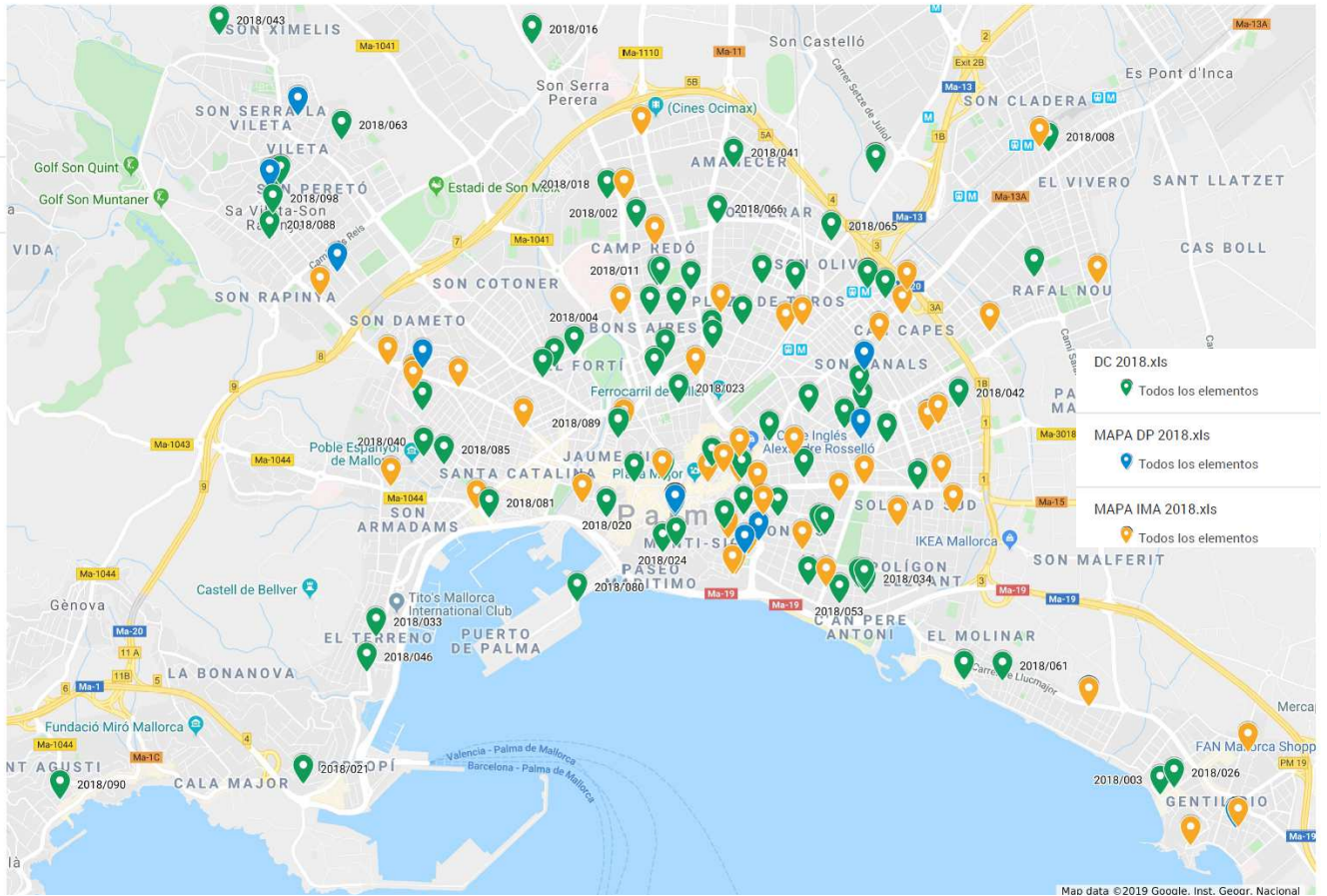
Finalment, es representa un gràfic que ens indica el nombre d'expedients iniciats durant els tres darrers anys, d'acord amb el codi postal del veí o la veïna que ha interposat la seva reclamació. Aquest gràfic es mantindrà en pròximes memòries amb la finalitat d'obtenir conclusions sobre el grau de reclamacions de cada barriada.

Expedients per CP



Hi destaca la disminució de reclamacions als CP 07002 i 07008; la resta de zones s'ha mantingut o ha crescut en nombre de queixes.

Quant a la imatge i la forma de presentar els expedients, és el segon any en què s'utilitza Google Maps per a tenir una imatge de la ciutat amb la ubicació dels expedients DC, IMA i DP. Això ha permès tenir, en un cop d'ull els "punts de calor" on hi ha més reclamacions i eixos coincidents amb carrers que comparteixen problemàtiques.



Acabada l'anàlisi dels gràfics, es destaca una vegada més la importància de l'efecte multiplicador de les actuacions de la Defensora. No és la primera vegada que s'incideix en aquesta qüestió, atès que l'origen dels expedients coincideix amb les molèsties i les necessitats d'altres veïns. Així doncs les decisions de la Defensora no només afecten les persones que han presentat reclamacions, i la seva activitat té en realitat un impacte molt major.

És per aquest motiu que des d'aquesta institució sempre es valora de quina forma, cada reclamació, afecta tant a la persona interessada com a la resta de la ciutadania i les resolucions es plantegen d'acord amb dues òptiques, una específica enfocada en el cas concret i una altra de més genèrica que podria beneficiar el conjunt de la població i a la millora del funcionament de la pròpia administració.

Per tant, no seria un error pensar que les resolucions de la Defensora han tingut conseqüències sobre els centenars de persones que han comparegut a les oficines i en molts dels expedients també sobre un sector de la ciutadania que s'ha vist beneficiat i que ho ignora. Aquest fet queda patent quan els expedients conclouen amb la redacció d'una recomanació, un advertiment o un suggeriment.

Són un exemple d'aquest efecte multiplicador les actuacions relacionades amb **l'ocupació de la via pública** (DC 003/2018, DC 044/2018, DC 096/2018), **EMAYA** (DC 063/2018, DC 052/2018, DC 001/2018, DC 011/2018, DC 017/2018, DC 029/2018, DC 043/2018, DC 047/2018, DC 050/2018, DC 060/2018, DC 071/2018, DC 073/2018, DC 087/2018, DC 089/2018, DC 100/2018), **renous** (DC 007/2018, DC 013/2018, DC 014/2018, DC 026/2018, DC 036/2018, DC 039/2018, DC 041/2018, DC 047/2018, DC 065/2018, DC 066/2018, DC 070/2018, DC 072/2018, DC 078/2018, DC 084/2018, DC 095/2018, DC 097/2018, DC 099/2018), **obres** (DC 005/2018, DC 008/2018, DC 012/2018, DC 018/2018, DC 022/2018, DC 031/2018, DC 056/2018, DC 057/2018, DC 083/2018, DC 101/2018) o **llicències d'activitats** (DC 007/2018, DC 020/2018, DC 021/2018, DC

023/2018, DC 025/2018, DC 026/2018, DC 030/2018, DC 053/2018, DC 054/2018, DC 066/2018, DC 070/2018, DC 078/2018, DC 081/2018, DC 084/2018, DC 095/2018, DC 097/2018, DC 099/2018, DC 102/2018, entre d'altres).

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

II Informació, mediació i assessorament. Exp. IMA

Abans d'entrar en el contingut de dades, s'ha de recordar que la creació dels expedients IMA, Informació-Mediació-Assessorament, es va posar en pràctica ja a principis de l'any 2009, amb la intenció de donar visibilitat a un treball que ja es feia però que quedava amagat, malgrat la inversió de recursos i energies de l'Oficina.



Aquests expedients responen a la necessitat de donar atenció adequada a les consultes relacionades amb queixes en primera instància i també a qüestions sobre les quals la Defensora no té competència directa, d'acord amb el Reglament orgànic de drets de la ciutadania (*RODC*, d'ara endavant), i que per tant exigeix un tractament diferent al d'un expedient convencional per part de la Defensora. Això no obstant, atès l'esperit de servei i de suport a la ciutadania, l'Oficina de la Defensora no es podia limitar a informar de la falta de competència i, en tots els casos que s'han presentat, s'han reorientat els ciutadans d'acord amb el contingut de les seves reclamacions.

El registre documental es va iniciar l'abril de 2009, quan l'aplicació informàtica es va adaptar per a deixar constància del treball, i la Defensora de la Ciutadania ha considerat donar continuïtat a la seva existència després d'una primera anàlisi sobre la seva utilitat. En els annexos es presenta la relació completa d'expedients IMA, on pot llegir-se de forma molt abreujada el motiu dels 174 expedients oberts l'any 2018.

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

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

Aquesta fórmula d'expedient ha agilitat el treball de l'Oficina i ha millorat l'atenció a la ciutadania, que obté de la institució una orientació efectiva. Això no obstant, en molts de casos s'ha constatat de forma objectiva i fefaent la necessitat de nomenar un SÍNDIC DE GREUGES autonòmic que pugui atendre les qüestions que per raó de competència territorial s'escapen de la Defensora de la Ciutadania de Palma.

III Expedients del Defensor del Poble - DP

La institució de la Defensora de la Ciutadania no va començar a participar en l'atenció dels expedients del Defensor del Poble fins el 2012, amb la intenció de vincular l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania amb expedients homònims de la Defensora/el Defensor del Poble. Per això es varen rebre instruccions de la Secretaria del Ple, en què s'indicava que de forma immediata es participaria en la tramitació d'informes d'aquella institució estatal.

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

El 2018 s'han registrat 15 expedients, i els departaments municipals implicats han lliurat els informes dins del termini establert com a regla general. Cal dir que des de la institució de la Defensora del Poble, transcorreguts els terminis que preveu la Llei de procediment administratiu per a la resposta dels informes, reenvien requeriments que reiteren les seves peticions.



La Defensora amb l'exDefensor del Pueblo Sr. Gil Robles

Quant als expedients, segueixen el curs normal de tramitació. Això no obstant, destaquen per la dilatació els DP 002/2018, sobre les deficiències del clavegueram que provoquen inundacions en els habitatges del c. del Roure; el DP 009/2018, sobre molèsties i brutícia en un parc públic i, el DP 012/2018, per la falta de resposta a una petició d'informació pública.

Quant a les relacions amb el Defensor del Poble i el seu equip, s'han mantingut actives, i s'ha participat en la difusió de les actuacions en matèria de tràfic; es preveu l'assistència a la presentació de la Declaració de Venècia sobre els principis que haurien d'orientar les bases de funcionament i organització de les defensories.

IV Relació amb la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestiments

La Comissió de Drets de la Ciutadania (*CERIS*, d'ara endavant) formada per representants electes de totes les forces que formen el Ple municipal amb la mateixa proporcionalitat, s'ha reunit mensualment el 2018, a excepció del mes d'agost en què totes les comissions plenàries suspenen la seva activitat.



Les reunions varen tenir lloc sempre en el darrer divendres de mes els dies 19 de gener, 16 de febrer, 23 de març, 20 d'abril, 25 de maig, 22 de juny, 20 de juliol, 21 de setembre, 19 d'octubre, 23 de novembre i 14 de desembre.

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

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

1. Activitats destacables de l'Agenda de la Defensora.
2. Relació dels expedients a tràmit: DC, IMA i DP.
3. Gràfics informatius, que indiquen el nombre d'expedients admesos i resolts, el temps de resolució, el retard dels informes dels departaments, la distribució dels canals d'entrada d'expedients, la tipologia de les reclamacions i qualsevol dada que la Defensora consideri oportuna.
4. La presentació específica de Recomanacions i el seu seguiment quan es produeixen o quan es fa necessari per a valorar l'execució.
5. Altres informacions puntuals a criteri de la Defensora o a petició de la Comissió.

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

Per la seva banda la Comissió i, en representació seva el president, ha rebut les informacions i les propostes RAS de la Defensora, d'acord amb el que indica el RODC. Aquestes dades s'han comunicat a les àrees implicades, donant resposta si era oportú a les peticions de la Defensora.

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

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

V Recomanacions, Advertències i Suggeriments. RAS

En la segona part d'aquesta memòria s'explica amb detall la figura de les RAS (sigles que responen a "Recomanació, Advertiment, Suggeriment"), què són, com és la seva funció, etc. No obstant això, s'ha de saber que són documents que proposen accions a l'Administració com a conseqüència de la valoració, en termes de dret i equitat, de les circumstàncies concurrents en cada expedient concret; de vegades es concreten en la revisió d'un expedient i, d'altres, es plantegen actuacions més generals, segons la complexitat i l'abast de les qüestions que es tracten.

L'impacte de les recomanacions no és, doncs, exclusiu sobre la persona reclamant que està relacionada amb l'expedient que ha estat motiu de la redacció RAS si no sobre gran part de la població, per un efecte multiplicador similar al símil de l'iceberg. Es calcula, per això, que les RAS redactades podrien tenir efectes, directes o indirectes, sobre un percentatge molt elevat de la població de Palma.

Si, l'any 2017, la Defensora va recomanar, amb una formulació genèrica, actuacions sobre els següents aspectes: la coordinació municipal, la comunicació, la visibilitat dels acords i les actuacions com a resultat de les decisions del Ple, la falta de planificació, els renous, la participació de la ciutadania en les polítiques de l'Ajuntament, els recursos insuficients per a atendre les demandes ciutadanes o modificació d'ordenances i reglaments municipals. **L'any 2018 les recomanacions han estat més concretes.**

Quant a les RAS, el consistori i els departaments municipals tenen l'obligació d'informar sobre l'acceptació o no de suggeriments i recomanacions de la Defensora però no sempre es rep una resposta dins termini i en la forma escaient, fins i tot en ocasions, encara que sí s'ha acceptat, no s'han observat actuacions en aquest sentit. Això ha duit la Defensora a haver de fer un seguiment de les seves recomanacions i a recordar-les en la Comissió de Reclamacions i Suggeriments.

El contingut íntegre de les RAS es pot consultar en els annexos, però tan importants com la resolució de la Defensora són l'acceptació i l'execució d'aquestes per part de l'Ajuntament. Per això a continuació es revisen una per una les RAS treballades el 2018, alguna de les quals es remunten a 2008, per reproduir-se les causes originals de les reclamacions.

RAS 7/2008, sobre l'accés a la pl. Major, del 22 de gener

Exp. DC28/2007 i DC101/2017

Es proposava la necessitat d'iniciar actuacions per a garantir els drets d'accés de la ciutadania, instant a la millora de terminis en la reparació de l'ascensor o ascensors entre nivells, i també a l'estudi d'alternatives.

No es disposa de resposta expressa de l'Àrea d'Infraestructures sobre l'acceptació de la RAS, ni sobre les iniciatives concretes que pogués iniciar l'Àrea d'Infraestructures, ni sobre quins recursos s'hi destinaran o en quin termini es preveu una solució efectiva. Malgrat això, sí que existeix voluntat d'actuar-hi per part de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments, i també del Ple municipal, que s'han pronunciat per a donar instruccions a les àrees responsables en pro de resoldre aquest greu problema.

El juny de 2018 es va contactar amb l'enginyer al capdavant del Departament, el qual va informar d'algunes propostes alternatives, però que totes s'han desestimat per considerar-se inviables, ja sigui per una inversió desproporcionada o per qüestions tècniques, que reproduirien el mateix problema d'avaries que l'ascensor actual.

La persona reclamant ha insistit en diverses ocasions que el problema ha persistit i que les avaries se succeeixen massa sovint. La Defensora de la Ciutadania segueix trametent a cada comissió plenària el tema perquè els seus membres en tinguin coneixement i tinguin efectes.

RAS 1/2018, relativa als horts urbans, de 22 de gener

Exp. DC 009/2018

Es té resposta expressa de l'Àrea d'Infraestructures segons la qual, en un informe exhaustiu s'indicava la limitació de recursos humans per a assumir la RAS i, per tant, la impossibilitat de resoldre el problema de la "nova adjudicació de parcel·les".

També el juny de 2018 es va contactar amb el tècnic municipal que administra els horts urbans, el qual va informar que s'estava treballant en els plecs i que probablement es veurien resultats després de l'estiu, però que fins al mes d'abril de 2019 no hi hauria nova convocatòria de concurs.

RAS 2/2018, relativa a voreres i escocells al Camp Redó, de 22 de gener

Exp. DC 055/2017

No es disposa de resposta expressa de l'Àrea d'Infraestructures sobre l'acceptació o el rebuig de la RAS, però sí es té constància d'actuacions municipals i de l'interès per a atendre les peticions dels veïns.

Durant el mes de juny de 2018 es va contactar amb el regidor i amb el cap de departament per a informar de la necessitat preceptiva de resposta i per a transmetre la preocupació incipient sobre l'estat de les voreres. El 28 de juny de 2018 se'n va rebre resposta en la qual es transmetia literalment: "la solució del problema està canalitzada a partir dels contractes de manteniment de parcs i jardins i el de vialitat, subjecte a la tramitació ordinària de licitació i, per tant, afectat pel canvi de la Llei de contractes.

En la Comissió Tècnica del Camp Redó del mes de desembre de 2018 es varen acreditar més de 500 actuacions al llarg de l'any. Malgrat tot, la realitat de les voreres i els escocells segueix essent deplorable i possiblement pitjor que el 22 de gener, moment en el qual es va presentar la Recomanació.

RAS 3/2018, relativa a 13 propostes per al Camp Redó – habitatges socials, de 22 de gener

Exp. DC 055/2017

S'han mantingut moltes reunions amb les àrees municipals competents i amb tots els agents implicats, fruit de les quals s'ha obtingut una informació valuosíssima per a la redacció de les 13 propostes contingudes en la Recomanació.

Amb intenció divulgativa es va dissenyar una infografia en la qual es varen incloure, al costat de cadascuna de les propostes, uns semàfors als quals s'atribuïa un o un altre color segons el grau de consecució de les propostes plantejades per la Defensora.



1. Restauració de la il·luminació. Executat i resolt.

2. Mesures extraordinàries d'EMAYA – Es varen implantar durant 2018 i es varen mantenir a partir d'aquest moment. Per a completar les actuacions, es va informar del plantejament d'una campanya educativa.

També es va augmentar el nombre de neteges en zones privades encara que la situació segueix essent preocupant.

3. Augment real de la presència de Policia Local – S'ha constatat un augment i una millora de la coordinació policial, encara que la dotació en continua essent insuficient.

4. Atenció de plagues – Executat i amb seguiment per part de l'àrea competent.

5. Potenciació d'activitats educatives – S'han constatat esforços per a actuar de forma coordinada entre entitats públiques i iniciatives privades, però de moment no s'ha trobat la forma

d'implicar-hi els veïns dels habitatges socials. Malgrat tot, segueix preocupant la Defensora la situació dels menors.

6. Tramitació de la retirada de la caseta de GESA—transformador. Després de les negociacions amb GESA es va aconseguir el compromís de reduir-ne l'espai a menys de la meitat. L'execució es produirà el 2019.

7. Evitar l'ocupació i el vandalisme. Els habitatges de l'Ajuntament ocupats il·legalment s'han denunciat però no es demostra suficient agilitat per a fer efectius els desnonaments. L'ocupació il·legal continua suposant un problema greu per a les famílies veïnes i per a les que serien adjudicatàries de Benestar Social.

8. Traspàs de titularitat de l'IBAVI i Bancs a l'Ajuntament. No executat; el procés és massa lent i la implicació d'altres entitats amb interessos diferents, i a més de caràcter econòmic, complica la resolució del problema. Els immobles de l'IBAVI presenten un aspecte degradat i són font constant de problemes de convivència. L'Ajuntament hauria de trobar espais de negociació efectius entre administracions.

9. La tala principal de l'arbrat s'ha executat, però queden 2 arbres de nivell 1, i 14 de nivell 2, pendents de tala. La Defensora ha insistit també el 2018 en la necessitat urgent d'un mapa actualitzat.

10. Ajudes a comunitats per a la restauració de les edificacions. Executat i amb la segona convocatòria d'ajudes publicada. L'actuació municipal ha estat en aquest cas un èxit, i tant és així que no es va dubtar en cap moment de la necessitat d'una segona edició d'ajudes.

11. Atenció a la Vulnerabilitat – La Defensora té constància de les actuacions municipals però resulten poc efectives i sembla que haurien d’invertir-se més recursos. Segons l’Àrea de Benestar Social s’ha iniciat la licitació per a la contractació d’un educador social i un tècnic per a la zona.

12. Projecte de reparació de voreres i escocells – Es tracta d’una proposta de la qual existeix una recomanació específica (vegeu RAS 2/2018). Això no obstant, en la mesura en què les 13 propostes d’aquesta RAS s’indiquen exclusivament per a la zona dels “habitatges socials”. Val la pena indicar que segons va informar l’Àrea d’Infraestructures en la Comissió de Drets de la Ciutadania l’execució d’aquesta RAS es produirà en dues fases per motius pressupostaris:

Fase I - Reparacions del vial del c. de l’Infant Pagà i condicionament del solar.

Fase II – Resta del projecte, que es preveu per a la pròxima legislatura.

13. El lideratge i coordinació – La coordinació de les actuacions s’ha realitzat a través de la Comissió Tècnica i, en alguns aspectes, a causa de la gravetat dels fets i la insistència de la Defensora, el mateix batle hi va assumir la presa de decisions, com per exemple en la tala d’arbrat o la reinstal·lació de l’enllumenat en els passatges privats d’ús públic.

En tot el procés d’implementació d’aquestes 13 propostes ha destacat l’esforç de l’assessor de districte, Sr. Antonio Vilallonga.

RAS 4/2018, relativa als Pressuposts participatius 2016, de 7 de març

Exp. DC 019/2018

No es disposa de resposta expressa des de l’Àrea de Participació sobre l’acceptació de la RAS, ni sobre els aspectes concrets d’aquesta, els recursos o els terminis per a atendre el problema plantejat. Sí s’han mantingut diverses reunions amb els responsables de l’àrea competent en les quals s’ha reconegut l’abast del problema i s’han presentat algunes mesures que s’apliquen en les edicions posteriors dels Pressuposts participatius.

S’ha millorat el format del web per a donar una major transparència de la informació. Això no obstant, alguns dels projectes aprovats el 2016 encara no s’han executat i, d’altres, si s’han executat, ha estat gràcies a la implicació de les àrees que han hagut d’invertir recursos econòmics de les seves partides pressupostàries.

RAS 5/2018, relativa al protocol de prestació de recursos, de 8 de març

Exp. DC 058/2017

No tenim resposta expressa de l’Àrea d’Infraestructures sobre l’acceptació de la RAS, ni sobre accions, recursos o terminis d’execució.

Al juny de 2018 es va contactar amb el regidor per a recordar l’obligatorietat de respondre sense que s’obtingués resposta, si bé és cert que en les reunions mantingudes amb el regidor, i de viva veu, ha manifestat els seus dubtes sobre si la seva àrea ha de facilitar o no aquest servei.

A finals de 2018 els coordinadors de districte constaten que la falta d’un protocol clar continua provocant deficiències i confusions en la Prestació de Cadires, Taules i Tarimes per part de l’Àrea d’Infraestructures.

RAS 6/2018, relativa a la recollida d'RSU i trastos per part d'EMAYA, de 2 de maig

14 Expedients DC

El 16 de juliol de 2018 es va mantenir una reunió amb la presidenta d'EMAYA, la gerent i el cap de Projectes en la qual es va donar ampli compliment a la Recomanació. Es va aportar una resposta general a les qüestions plantejades, i també una resposta específica a cadascun dels expedients que havien motivat la Recomanació de la Defensora.

No obstant això, hem constatat que tots els mitjans exposats i la voluntat de millora no han bastat per a resoldre la problemàtica, i encara avui existeixen punts en els quals el nivell de brutícia i l'incivisme continua suposant un repte. En cap moment s'ha valorat la instal·lació de càmeres, com va proposar la Defensora.

RAS 7/2018, relativa a incompliment de la convoc. del Consell Escolar, de 2 de setembre

DC 076/2018

En la Comissió de Drets de la Ciutadania del mes de setembre de 2018 es va donar trasllat a l'Àrea d'Educació del contingut d'una RAS que denunciava l'incompliment del Reglament que regula la participació de la comunitat educativa per mitjà de la convocatòria del Consell Escolar Municipal.

En aquella mateixa comissió es va poder donar per resolt el problema davant la convocatòria del Consell Escolar Municipal.

RAS 8/2018, relativa a l'estat de la plaça de S'Escorxador, de 10 d'octubre

DC 086/2018

Després del trasllat de la RAS a la Comissió de Drets de la Ciutadania es va trametre a totes les àrees afectades i a les instàncies que ho varen sol·licitar el contingut íntegre de la RAS i els documents tècnics que hi havien servit d'aval. Com a resposta es varen rebre informes de Govern Interior, Mobilitat i Infraestructures.

Va assumir la coordinació de les actuacions l'Àrea de Mobilitat que, al seu torn, va ordenar a la Societat Municipal d'Aparcaments Públics l'inici de consultes a FONPAR de estacionamientos SL, entitat concessionària sobre l'estat de les infraestructures, amb la finalitat de contrastar els informes recaptats per la Defensora.

El 28 de novembre de 2018, la regidora de Govern Interior comunicava que no s'havia autoritzat cap sol·licitud en via pública que pogués suposar una sobrecàrrega de la plaça de S'Escorxador. El 18 de desembre de 2018, la Regidoria Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat constata que no eren competents en la resolució del cas i que, per això, es traslladava a Mobilitat.

Finalment, el 27 de desembre de 2018, el regidor de Mobilitat comunicava la instal·lació imminent de la senyalització informativa i dels pilons per a limitar l'accés a la plaça. A més, indicava que, davant la falta de resposta del concessionari, s'havia reiterat la petició d'informe, donant un nou termini.

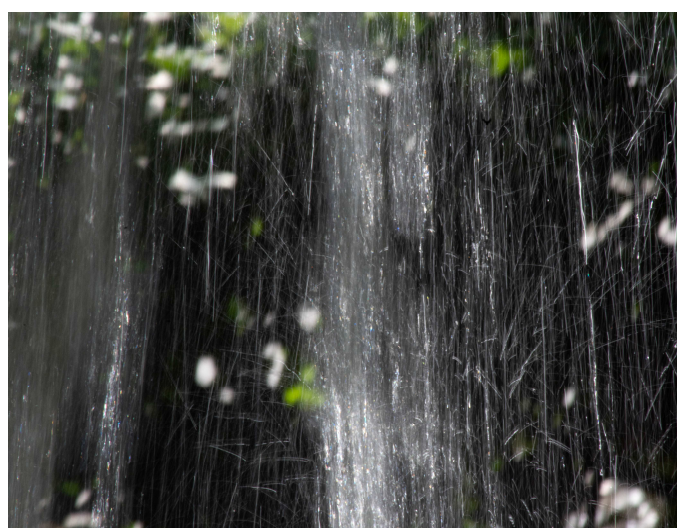
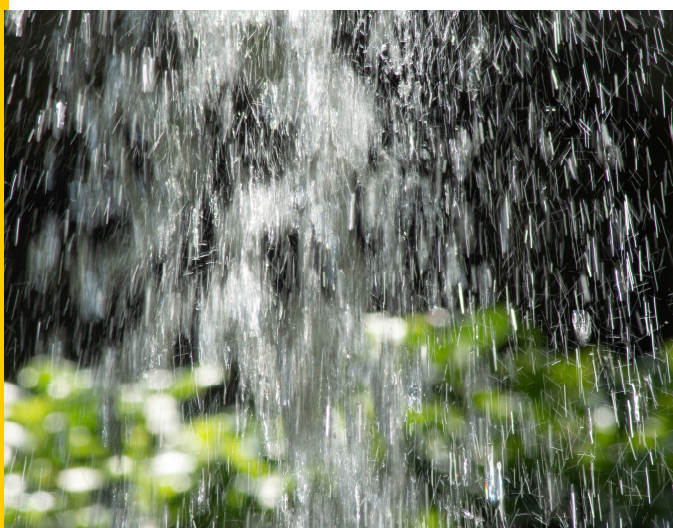
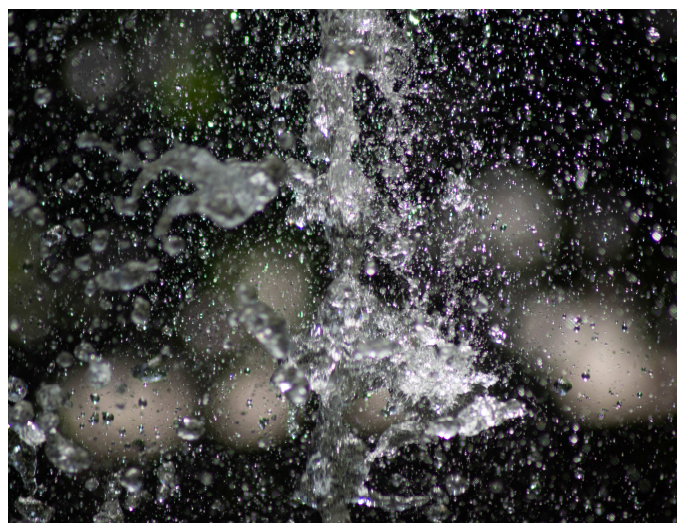


PRIMERA PART

ACTIVITATS 2018

3. L'organització de l'Oficina de la Defensora

Detall de l'aigua a les fonts
Fotos: María Tomás



3

Organització de l'Oficina de la Defensora

I Recursos humans i materials

En els seus inicis, al 2008, la institució de la Defensora comptava amb un auxiliar, un administratiu, un tècnic d'administració general (TAG) i el mateix Defensor, sense exclusivitat laboral. Amb el temps, i atès el volum de treball, l'Oficina va passar a tenir 2 auxiliars, 1 administratiu, 1 TAG i el Defensor. Poc duraria aquesta dotació, atès que els primers anys de crisi, ni un any després de la consolidació de la plantilla, una de les persones adscrites es va haver de redestinar, amb el consentiment del Defensor, a les dependències de Serveis Socials.

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

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

Així doncs, malgrat la renovació, la institució ha mantingut el nivell de treball i el compromís amb la ciutadania. Tres factors han estat clau en els esdeveniments dels darrers anys: l'elaboració del full de ruta, la implicació de totes les persones vinculades amb la institució de la Defensora i l'inventari de la nova direcció per a projectar l'optimització de la plantilla en el termini de dos anys com a màxim.

És evident que tenir un full de ruta ha facilitat molt la tasca d'integració dels treballadors i les treballadores que s'hi han anat incorporant i ha normalitzat les actuacions de l'Oficina, ja que així s'han evitat actuacions individualistes.

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

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

II Formació del personal

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

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

Ara bé, qualsevol formació d'interès es pot plantejar, si les circumstàncies hi són propícies i, la seva aplicació, útil per a la tasca.

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

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

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



PRIMERA PART

ACTIVITATS 2018

4. Grau de satisfacció de la ciutadania



Detall de vianants als Jardins del Rei
Foto: María Tomás

4

Grau de satisfacció de la ciutadania

I Anàlisis de les enquestes

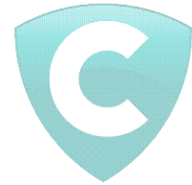
La voluntat de recuperar les enquestes als usuaris de l'Oficina tampoc s'ha implementat per la mateixa raó que en anys anteriors; el volum de treball i les limitacions de recursos no ens n'han fet possible la tasca.

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



En l'anterior qüestionari s'incidia quant a:

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



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

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

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

Les persones que reclamen l'atenció de la Defensora vénen amb una necessitat, irritades pel tractament que han rebut i normalment transmeten la sensació de que ja han perdut la batalla amb l'administració, és per això que normalment davant l'atenció de les persones de l'oficina reaccionen positivament perquè l'atenció que se'ls dóna és sempre propera, humana i honesta.

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

En aquest sentit, podem dir, per les manifestacions directes recollides en totes les entrevistes i consultes que mantenim amb la ciutadania, que en el seu conjunt els veïns i les veïnes se senten molt atesos, entenen el que els expliquem i saben que des de l'Oficina de la Defensora es treballa pel seu cas. Sí sé cert que la demora en la resolució dels expedients, ja sigui per dilació d'informes, per la complexitat del cas o per la limitació de recursos propis, genera alguna molèstia que ens han manifestat i que és comprensible perquè algunes situacions requeririen d'una resolució gairebé immediata, que no podem garantir.

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

