



# OMPROMÍS

MEMÒRIA 2023

Ajuntament  de Palma

Defensora  de la ciutadania



# ÍNDEX

**1**

**PRESENTACIÓ**

**4**

**MARC LEGAL**

**5**

**LES DADES**

**28**

**PROJECCIÓ**

**35**

**TRANSPARÈNCIA**

**39**

**CONCLUSIONS**

**40**

**ANNEXES**

**145**

**DOSSIER DE  
PREMSA**

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
LES DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS



# PRESENTACIÓ

Benvolguts veïns i benvolgudes veïnes,

L'any 2023, fa poc més d'un any, vàrem tancar un any "estrany", un any anomenat "de la nova normalitat", amb les guerres en les seves expressions més cruentes, amb moviments migratoris mai vists que ens han mogut de la nostra zona de confort a la força, perquè aquesta vegada ens han afectat a tots d'una manera o una altra. També va ser un any electoral que va donar la volta als plantejaments polítics amb uns canvis importants que, de forma més pròxima, ens han fet replantejar el nostre dia a dia.

Per a la ciutadania aparentment tot continua igual, millor per a alguns, pitjor per a d'altres. Pel que fa a l'Oficina del Defensor, el canvi electoral ens afecta cada dia. El nombre d'expedients oberts i treballats a l'Oficina ha crescut, però tenim menys recursos que abans i això té una repercussió directa en els temps de resolució, el desenvolupament de recomanacions, l'assistència als actes i les reunions, i, sobretot, en l'objectiu marcat per l'Oficina de poder arribar a tota la ciutadania de Palma.



Malauradament, aquest plantejament d'anar creixent i donar cobertura a les mancances a la ciutat des d'una perspectiva de defensa dels drets de la ciutadania ha quedat pràcticament aparcat per la impossibilitat de dur-lo a terme. L'acord programàtic de governabilitat entre els partits PP i VOX, en el seu punt 7, va significar la destitució del director general de l'oficina Vicente Rodrigo i el trasllat d'una administrativa fora de l'oficina del defensor ha posat a prova la resiliència de tot l'equip. Cada dia és una mostra de la vocació de servei a la ciutadania per part de les tres persones que ara formen part del meu equip. La ciutadania no es mereix menys que el millor que una administració és capaç de donar-los.

**L'ACORD PROGRAMÀTIC DE GOVERNABILITAT ENTRE PP i VOX, EN EL SEU PUNT 7, VA AFECTAR GREUMENT LA CAPACITAT I LA AUTONOMIA DE LA INSTITUCIÓ DE LA DEFENSORA**

Dit això, per a fer un resum de la feina feta a l'Oficina de la Defensora, cal dir que hem arribat al sostre en nombre d'expedients i, com he esmentat abans, amb menys recursos. S'han treballat 565 expedients. Hem fet 127 peticions d'informe a les diverses àrees i, un cop més, és de justícia reconèixer la bona disposició dels funcionaris a facilitar la nostra tasca, en un enteniment de col·laboració i amb el desig de resoldre les reclamacions de la ciutadania i millorar els seus serveis. Ara, una vegada més, es posa en relleu el creixement de la tasca diària de totes les àrees per a afrontar el creixement de la població de la nostra ciutat i dels visitants. Això es tradueix en una manca constant de personal, la qual requereix un estudi per part del consistori sobre fins on es pot arribar amb els recursos actuals sense col·lapsar els serveis i garantint-ne la qualitat.

L'any 2023 es va començar a introduir un nou sistema digital per als tràmits administratius, una assignatura pendent des de fa tres anys i una obligació de l'Administració, però serà un procés llarg que mai ha de substituir la presencialitat; és a dir, l'accés a l'atenció personal per part de la ciutadania quan així ho demana. En el nostre cas, un 33% de la ciutadania prefereix una trobada en persona, tot i que any rere any Internet guanya més rellevància a l'hora de presentar les reclamacions.

**PRESENTACIÓ**  
**MARC LEGAL**  
**DADES**  
**PROJECCIÓ**  
**TRANSPARÈNCIA**  
**CONCLUSIONS**

**ANNEXOS**



Respecte dels temes més recurrents, tornam al problema dels renous, que requereix sens dubte una aproximació més holística i estudis integrals des del seu origen, horaris, llocs on es produeixen i, sobretot, quins tipus de renous i quan ens afecten més. No hem de conformar-nos que la contaminació acústica sigui sempre l'assignatura pendent i pensar que no es pot eliminar, ja que es poden prendre mesures amb un impacte real i avançar cap a una confortabilitat acústica. Si a d'altres ciutats modernes s'ha pogut fer, per què no a Palma? Respecte de la brutícia, segons l'Ajuntament el 2023 s'ha executat la primera fase d'un pla de xoc de neteja eliminant 1.954 pintades vandàliques, entre d'altres actuacions. Però el cert és que qualche cosa falla si la ciutadania continua reclamant, encara que no hem d'oblidar que són els residents els qui embruten i l'Administració dona el servei de recollir els residus. Per tant, és imprescindible reforçar actuacions de prevenció, control i sanció per a fer una passa real endavant.

Aquestes problemàtiques també posen damunt la taula qüestions que per a moltes àrees contiuen sent situacions sense resoldre al nostre Ajuntament: la manca de resposta i la dilació en el temps entre la reclamació i l'actuació. Això ofereix a la ciutadania una imatge d'ineficiència i fins i tot genera situacions d'incompliment de drets i impunitat de l'infractor. Aquesta dilació o manca de resposta té una raó molt preocupant: la manca de funcionari i eines per a fer front

al volum de treball existent. S'estan cercant solucions, però més aviat seran per a sortir del pas, ja que la previsió és que el creixement de la població i, per tant, de la demanda de serveis públics i infraestructures serà major del que ara mateix l'estructura de l'Administració pot gestionar. Per tant, per a garantir els serveis adequats i poder donar resposta a la ciutadania s'han de fer plans d'actuació a mitjà i llarg termini, amb una generositat política que transcendeixi més enllà de les legislatures que podrien canviar els partits al govern.

Pel que fa a les respostes de l'Oficina de la Defensora, hem resolt un 60% dels expedients en menys d'un any. El 2023 vàrem millorar el temps de resolució perquè teníem l'equip reforçat amb un administratiu, però després de la minva de personal el dia a dia s'ha complicat. No obstant això, les actuacions de l'Oficina s'han produït en el termini màxim d'una setmana. Evidentment, els resultats s'han fet visibles en funció de la complexitat de la reclamació.

El COMPROMÍS de tot l'equip humà de la meua Oficina ha estat i està fora de tot dubte, i això ens dona la capacitat de fer front als problemes i les preocupacions de la ciutadania que disposa la seva confiança en nosaltres.

Atentament,  
Anna Moilanen, **Defensora de la Ciutadania**

**NO ENS HEM DE CONFORMAR AMB QUE EL RENOU SIGUI L'ASSIGNATURA PENDENT DE PALMA. SI ALTRES CIUTATS MODERNES HAN POGUT ACTUAR DE FORMA EFICAÇ, PER QUÈ PALMA NO?**



**EL 2023 VÀREM MILLORAR EL TEMPS DE RESOLUCIÓ PERQUÈ TENÍEM L'EQUIP REFORÇAT AMB UN ADMINISTRATIU MÉS, PERÒ DESPRÉS DE LA RETALLADA DE PERSONAL L'OCTUBRE EL DIA A DIA S'HA COMPLICAT.**

**PRESENTACIÓ**  
**MARC LEGAL**  
**DADES**  
**PROJECCIÓ**  
**TRANSPARÈNCIA**  
**CONCLUSIONS**

**ANNEXOS**



## QUI ÉS LA DEFENSORA?

La Defensora de la Ciutadania és Anna Moilanen Jaakola, segona persona que ocupa el càrrec a la nostra ciutat, i ho és des de l'any 2016. Va ser reelegida el juny del 2021 i el seu mandat durarà fins al 2026 i no està condicionat ni vinculat als mandats de períodes electorals.

D'origen finès, la Defensora té una dilatada experiència en organitzacions i associacions de suport social a les Illes Balears, defensa dels drets humans i treball amb organismes nacionals i internacionals, motiu pel qual probablement va merèixer la confiança del consistori per al seu nomenament.

Des de l'inici del mandat s'han tramitat més de 3000 expedients, dels quals s'han resolt per sobre del 95%.

## QUÈ ÉS LA DEFENSORA COM INSTITUCIÓ?

És una institució unipersonal, amb qualitat d'alt comissionat del Ple municipal, amb 17 anys de bagatge i que, amb independència i autonomia, ha vetlat per la defensa dels drets de la ciutadania davant l'Administració municipal.

Tota la ciutadania hi pot recórrer i és un dels mecanismes de control democràtic amb més eficàcia i antiguitat en el nostre context jurídic.

No és un càrrec polític i d'acord amb el Reglament orgànic de drets de la ciutadania no pot militar a cap partit. El seu nomenament és a proposta del Ple i és el mateix Ple qui confirma a la persona seleccionada al càrrec quan s'aprova el seu nomenament amb una majoria qualificada de tres cinquens. Per tant, normalment requereix l'acord de les diferents forces polítiques amb representació municipal.

La Defensora té garantida, segons el Reglament orgànic de drets de la ciutadania, la col·laboració de tots els serveis municipals per a dur a terme la seva tasca.

**LA VALIDESA DE LA SRA. MOILANEN AL CAPDAVANT DE LA INSTITUCIÓ VA MERÈIXER LA CONFIANÇA DEL CONSISTORI PER A LA SEVA REELECCIÓ EL 2021.**

**ÉS UNA INSTITUCIÓ INDEPENDENT I A LA QUAL POT RECÓRRER QUALSEVOL VEÏNAT O VEÏNADA.**

**PRESENTACIÓ**  
**MARC LEGAL**  
**DADES**  
**PROJECCIÓ**  
**TRANSPARÈNCIA**  
**CONCLUSIONS**

**ANNEXOS**



# MARC LEGAL

L'organització i el funcionament de la Defensora de la Ciutadania de l'Ajuntament estan sotmesos al **Reglament orgànic de drets de la ciutadania**, publicat el 2005 i afectat per la Llei de capitalitat, modificada l'any 2021, en els articles referents a la Defensora de la Ciutadania per a fer-la congruent amb el Reglament municipal.

El Reglament va ser aprovat pel Ple l'any 2005 i es va publicar el BOIB el mateix any. S'hi determina quasi tot el que interessa de la nostra institució: qui pot ser Defensor o Defensora, quines són les condicions per a admetre i tramitar queixes, qui es pot adreçar i quan a la Defensora.

El nostre Reglament compleix les directrius dels "principis de Venècia", sorgits de la Comissió del Consell d'Europa per a la democràcia a través del dret, elaborats per a ser un referent normalitzador a l'hora de crear les defensories arreu d'Europa i redactats per a assenyalar els indicadors que garanteixen la independència i l'autonomia d'aquestes institucions com a factor essencial de la seva tasca.

L'altra norma de referència és la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma, que també preveu l'existència de la Defensora de la Ciutadania i indica el desenvolupament reglamentari quant a la durada del mandat i la resta de requeriments que en marquen l'organització i el funcionament.

Són moltes les normes legals que emparen la tasca de les defensories però probablement entre aquestes destaca, pel seu caràcter en la defensa dels drets humans en l'àmbit local, la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, a la qual es va adherir el nostre Ajuntament per acord del Ple del 28 de novembre de 2008.

No podem oblidar altres compromisos i marcs de regulació que el mateix Ajuntament ha assumit com a propis i entre aquests destaquen els Objectius de desenvolupament sostenible 2030 de l'ONU.

\*\*\* Trobareu tota la normativa que afecta la Defensora i la font on consultar-la als annexos.

EL REGLAMENT ORGÀNIC  
DELS DRETS DE LA  
CIUTADANIA MARCA  
L'ORGANITZACIÓ I EL  
FUNCIONAMENT DE LA  
DEFENSORA.

LA LLEI DE CAPITALITAT  
INDICA QUE LA DURADA  
DEL MANDAT DE LA  
DEFENSORA DE LA  
CIUTADANIA ÉS DE 5  
ANYS.

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS

# DADES

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS

- 🛡 Expedients DC, IMA i DP
- 🛡 La tramitació dels expedients
- 🛡 Àrees municipals implicades en les reclamacions
  
- 🛡 De què es queixa la ciutadania?
- 🛡 Recomanacions i informes especials





## Expedients DC, IMA i DP Què són i per què s'obren?

La Defensora de la Ciutadania ordena la seva feina d'acord amb el tipus d'expedients que rep per a ser eficaç i optimitzar els recursos de què disposa.

Com exposa cada any, la tasca es divideix d'acord amb la història prèvia de les reclamacions i si la institució té o no competència per a atendre les reclamacions. Així, si un ciutadà compareix davant la Defensora per a presentar una reclamació de la qual encara no s'ha fet recurs a l'àrea municipal competent o no és de competència municipal, la Defensora orienta la persona reclamant a l'àrea municipal o l'administració competent perquè rebí l'atenció que pertoca. D'aquesta acció la Defensora obre un expedient IMA<sup>1</sup> per a fer seguiment de l'atenció i, excepcionalment, si la Defensora ho considera oportú se li dona un tractament similar al d'un expedient DC.

Si la reclamació ve derivada del Defensor del Poble de l'Estat sempre hi ha un trasllat previ des de la Batlia i quan arriba a la Defensora s'inicia un expedient DP, del qual també s'enregistren les dades i se'n deriva la consulta a les àrees municipals implicades. Les respostes es deriven a la Batlia, que envia els informes de les àrees a l'Estat. Per tant, la competència de la

Defensora es limita a la tramitació i la garantia de la gestió correcta de la consulta.

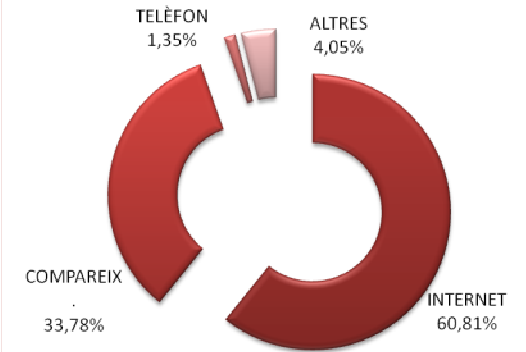
Finalment, si arriba un expedient del qual ja constava denúncia de la ciutadania a les àrees municipals i aquesta no ha rebut resposta o la resposta no és satisfactòria, la Defensora valora l'admissió a tràmit d'un expedient DC. S'inicien les consultes i, si escau, s'emet una recomanació per a les àrees municipals amb la finalitat de reorientar les actuacions municipals.

Al llarg del 2023 l'Oficina de la Defensora ha treballat un total de 565 expedients, dels quals 471 s'han obert aquest any.

En comparació amb l'any anterior s'han reduït de 84 a 78 els expedients arrossegats d'altres anys. Això indica que, amb qualche excepció motivada per expedients complexos, anam al dia.

Novament cal destacar l'augment d'expedients. Amb 565 expedient treballats tocam sostre, la qual cosa ens indica la dinàmica de consolidació i confiança que genera la institució en la ciutadania.

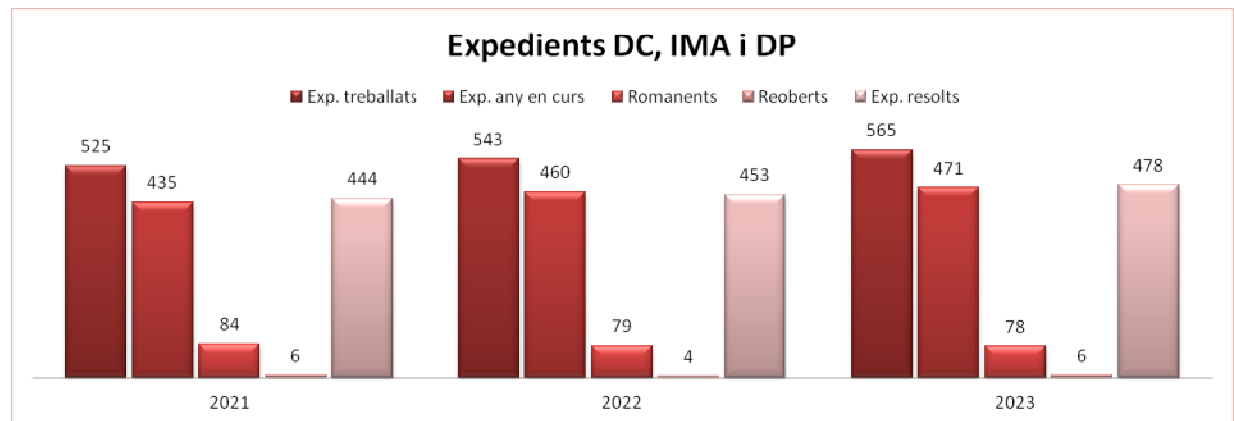
### CANAL D'ENTRADA - DC 2023



Entre l'any 2022 i el 2023 el canal digital augmenta del 50,96% al 60,81%, en sintonia amb el perfil del ciutadà.

LA DIGITALITZACIÓ ÉS UN FET.  
PER AIXÒ HAURIEM D'EXTREMAR  
L'ATENCIÓ A **EVITAR L'EXCLUSIÓ**  
ADMINISTRATIVA DE LA  
CIUTADANIA SENSE HABILITATS  
DIGITALS.

<sup>1</sup> IMA: expedients d'informació, mediació i assessorament.







## La tramitació dels expedients Com treballa la Defensora?

L'Oficina de la Defensora treballa sota les instruccions de la defensora i els expedients s'inicien amb la RECEPCIÓ de les reclamacions de la ciutadania, però la defensora també pot iniciar qüestions d'ofici; és a dir, per iniciativa pròpia.

Quan les reclamacions s'enregistren la Defensora avalua cas per cas per a valorar-ne el tractament i decidir si es fa l'ADMISSIÓ a tràmit o si s'ha de reorientar cap a altres instàncies. Els que s'admeten a tràmit inicien un procés de tramitació que inclou la CONSULTA d'informació a les àrees municipals implicades.

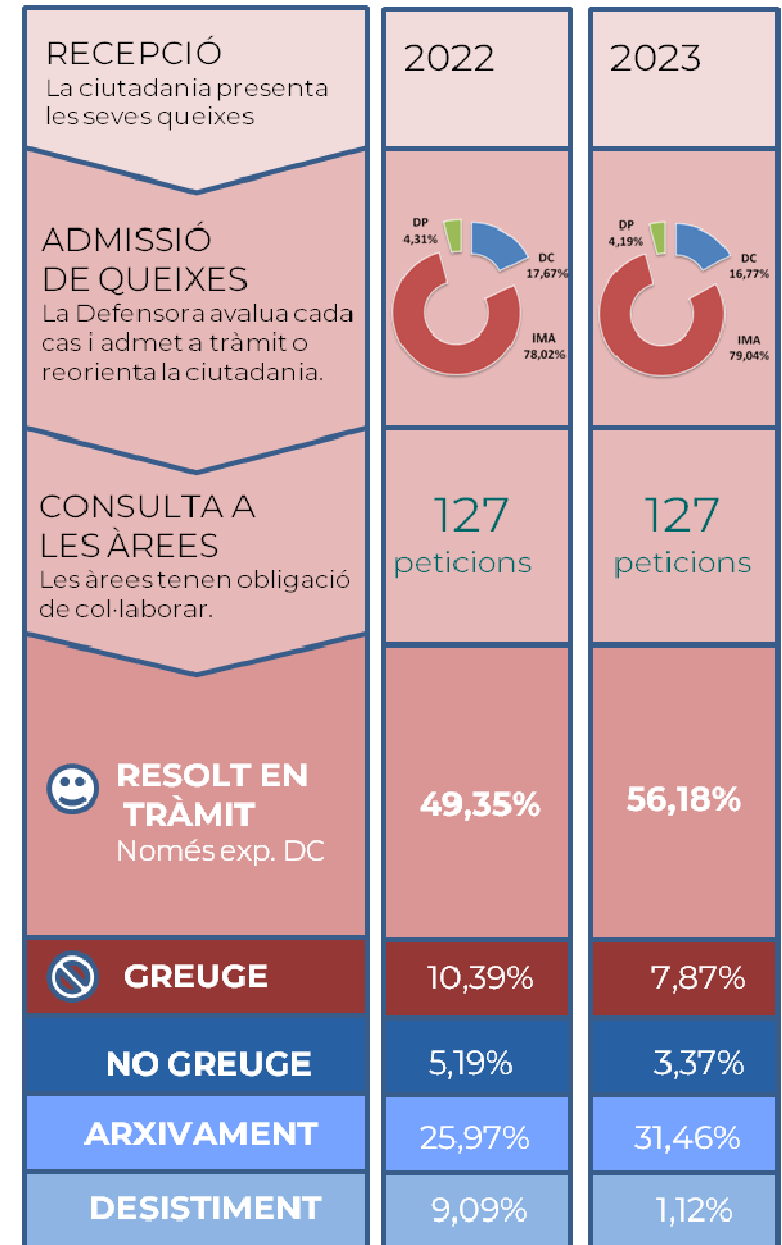
Durant l'any 2023 es varen realitzar **127 peticions d'informes per escrit**, curiosament igual que el 2022. Les àrees tenen l'obligació de donar resposta a la Defensora de la Ciutadania amb caràcter preferent, d'acord amb el que exigeix el Reglament orgànic de drets de la ciutadania.

Un any més hem de comunicar que les àrees han respost amb els seus informes amb regularitat, i també un any més cal destacar la **col·laboració extraordinària** del Departament de Sanitat, del Servei de Seguretat i Control d'Activitats i del Servei de Multes, tenint en compte la seva agilitat en la resposta i el volum de consulta, ja que sovint són motiu de reclamació.

El 56,18% de les resolucions es varen resoldre en tràmit, la qual cosa vol dir que més de la meitat de les reclamacions es resolen a favor de la ciutadania. Si hi afegim el percentatge de GREUGES podem concloure que 6,5 de cada 10 casos donen la raó als reclamants, mig punt per sobre del 2022.

Alguns expedients resolts en tràmit només són parcialment favorables a la ciutadania però des de l'Oficina de la Defensora s'exposen tots els

arguments jurídics i tècnics que fan entendre a la ciutadania el contingut i l'abast de les qüestions que havien estat motiu de reclamació.



PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS

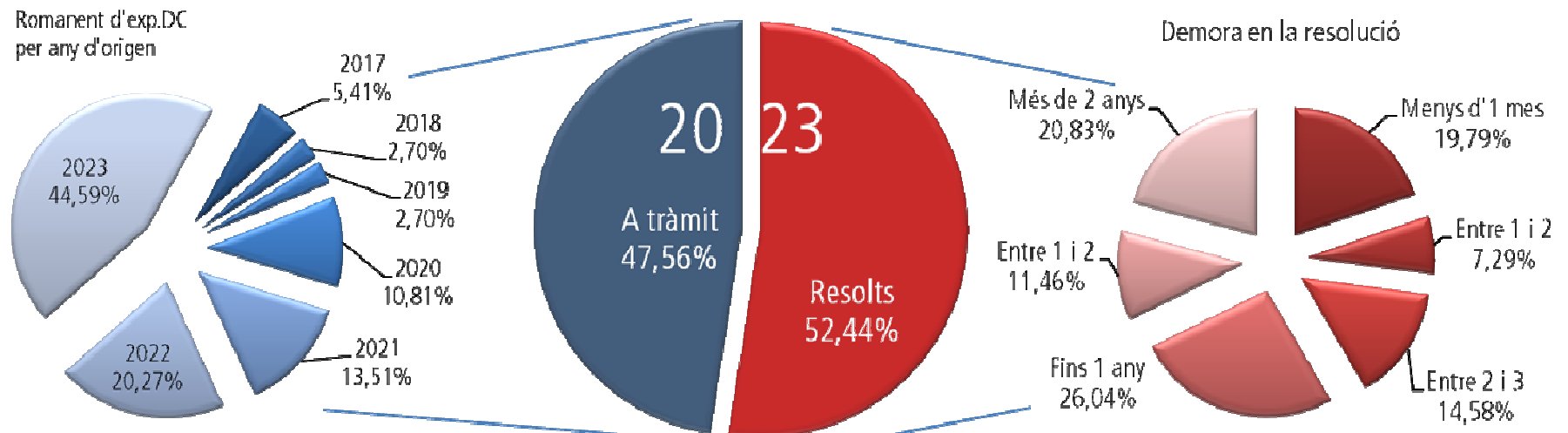


## La tramitació dels expedients Quin temps està la Defensora a resoldre?

La pregunta és la de sempre: si ni les àrees municipals en les seves respostes ni la Defensora en la tramitació expressa dels expedients es demoren més de tres mesos, per què es dilaten algunes resolucions més de dos anys?

Les qüestions de fons que motiven les reclamacions es demoren de forma important perquè des de l'Oficina de la Defensora **ens resistim a considerar com a resultats els nostres expedients quan les àrees, malgrat haver respost a la Defensora, encara no han resolt el problema que és motiu de la reclamació.**

El tancament d'expedients sense resolució fefaent de les àrees municipals ha provocat que alguns expedients s'hagin reobert després d'arxivaments provisionals pendents d'actuacions de les àrees. Així, la Defensora ha optat per no indicar l'arxivament d'alguns expedients fins que no s'ha constatat l'eficàcia de les actuacions municipals, i s'han produït les dilatacions que observam al gràfic.



Els factors que influeixen en aquesta qüestió són diversos.

Les grans demores es continuen produint en les reclamacions associades a expedients per molèsties i renous d'activitats, que tenen processos de tramitació especialment garantistes per als responsables de les activitats, i provoquen situacions d'indefensió i impunitat a la ciutadania, amb terminis d'espera superiors a un any fins que no es comença a percebre qualque efectivitat. Fins i tot ens hem trobat amb canvis de titularitat de negocis que pràcticament han obligat a reiniciar un procés després de dos anys de molèsties per als veïnats. El Departament d'Activitats és conscient de la situació, té identificats els entrebancs i els ha comunicat als responsables polítics.

En termes generals, els factors que dilaten injustificadament la resolució dels expedients municipals són els mateixos des de fa una dècada: la manca de recursos humans i materials, i una posterior reorganització de la tasca. Així, ens trobam amb la demora en l'atorgament d'aparcaments a persones de mobilitat reduïda; les dificultats de Disciplina Urbanística, que arrossega demores de més de dos anys, o l'endarreriment en la resolució de recursos de multes de circulació, que ha obligat a arxivar centenars d'expedients per prescripció.



La gràfica anterior permet oferir molta més informació de la que podem exposar en el format de la Memòria. Així, el 2023 es varen resoldre més expedients dels que es varen iniciar, i d'aquesta manera es va guanyar espai al romanent del 2022. No obstant això, el percentatge amb demores de més de dos anys supera el 20%. La preocupació de la Defensora és la manca de recursos, que provoca que no es resolguin els problemes de la ciutadania i fins i tot ens genera una sensació de frustració perquè ni una RECOMANACIÓ per part de la Defensora seria garantia que es resol el problema. En definitiva, mentre no es faci una inversió adequada de recursos i una anàlisi profunda dels processos la situació es mantindrà en aquest estat de bloqueig.

Per a entendre la situació a la qual ens referim enumeram a continuació alguns dels expedients amb més de dos anys de demora el 2023.

- Exp. DC 007/2015, sobre **la manca d'atenció municipal per un eixam d'abelles** en un solar. Aquesta qüestió es va dilatar durant anys per la incapacitat municipal d'atendre el problema a causa de la dificultat d'accés i la impossibilitat d'actuar amb agents patògens, ja que aquests insectes estan protegits per la Llei. No obstant això, l'Ajuntament va ser incapaç de resoldre el problema que afectava de forma directa els veïnats.
- Exp. DC 032/2017, sobre **les molèsties d'una zona d'oci caní - ZOC**. La qüestió es dilatava perquè estava associada a l'ús indegut per part d'alguns usuaris que hi duïen els seus cans a altes hores de la nit, però també pels lladrucs que a qualsevol hora del dia podien alterar la tranquil·litat de la barriada. La solució no ha arribat per actuacions contra els incívics sinó perquè finalment els solars que ocupa la ZOC s'han cedit al Govern de les Illes Balears per a construir-hi un centre de salut. A hores d'ara hi ha hagut problemes en la cessió i es troba pendent d'acceptació.
- Exp. DC 041/2017, sobre **la situació urbanística de Bellavista**. A la Memòria del 2022 donàvem la qüestió per atesa i arxivada a l'espera de les respostes previstes a les al·legacions presentades al PGOU, però ateses les circumstàncies en la seva tramitació la qüestió torna a estar damunt la taula, exactament igual que al cas de l'exp. DC 034/2018, sobre **la situació urbanística de les "cases de Gesa" c. 324** i l'exp. DC 025/2017, sobre **l'estat de recepció de la urbanització Son Gual II**.
- Exp. DC 70/2019, sobre **les molèsties i la inseguretats del poblat de barraques de Son Serra Perera**. El 2019 aquesta qüestió ja feia més de dos anys que era motiu de reclamació i finalment l'Ajuntament, des de diverses àrees (Medi Ambient, Benestar Social i Seguretat Ciutadana), va ser incapaç de resoldre el problema ja que havia assumptes de caràcter privat amb tres propietaris diferents que es varen dirimir per la via penal i, per tant, fora de l'abast de la Defensora de la Ciutadania.
- Exp. DC 075/2019, sobre **accessibilitat i inseguretats a la plaça Major**. Aquest expedient conté reclamacions que es remunten al 2008 sobre la manca d'accessibilitat i la inseguretats en aquest indret, en especial sobre l'estat d'avaría permanent de l'ascensor. La majoria de qüestions es varen solucionar al llarg dels anys però no va ser fins a l'agost de 2023 que finalment es va instal·lar i va estar operatiu el nou ascensor que garanteix l'accessibilitat.
- Exp. DC 085/2020, sobre **la manca de notificació de multes de circulació**. Molt relacionat amb la notificació per edicte i la polèmica per la manca de notificació en paper, es va comprovar que en aquest cas la tramitació havia estat adequada i es va resoldre que l'Administració havia actuat d'acord amb la normativa d'aplicació. No obstant això, és un fet que ni les notificacions en paper ni les publicacions garanteixen la recepció.
- Exp. DC 014/2021, sobre **molèsties per la ubicació dels contenidors de fems**, amb brutícia als voltants dels contenidors provocada pels incívics. Aquests expedients s'han resolt parcialment però amb alternatives molt supeditades a la reincidència i a un civisme inexistent en alguns indrets de la ciutat.



En tots els casos va resultar dur i frustrant el seguiment de la situació amb les àrees municipals implicades en el procés i acompanyant la ciutadania perquè no se sentís abandonada, de vegades amb la sensació que no teníem cap garantia de com ni quan es resoluria el problema, després d'haver explorat totes les opcions.

D'altra banda, cal destacar el cas singular de reclamacions iniciades a instància d'associacions de veïnats o col·lectius de barriades que exposen una diversitat de qüestions que afectaven i afecten el conjunt del barri, que no sempre tenen una solució immediata, s'han d'avaluar i dissenyar i requereixen actuacions a mitjan o llarg termini. En són exemple els següents expedients:

- 📍 Exp. DC 025/2017, sobre la necessitat de serveis municipals bàsics a Son Gual II, com la recollida de fems, la il·luminació o l'estat de les vies i voravies.
- 📍 Exp. DC 055/2017, sobre la degradació del barri del Camp Redó, referida a qüestions que van des de la inseguretat ciutadana o l'estat de l'arbrat fins a l'ocupació d'habitatges, la infestació de rates o el problema de brutícia a la via pública. Val la pena recordar la RAS de la Defensora quan va fer les dotze propostes per a la millora d'aquest barri.
- 📍 Exp. DC 116/2017, sobre l'estat de brutícia i l'incivisme a causa del sistema de recollida de trastos, iniciat per l'entitat Flipau amb Pere Garau.
- 📍 Exp. DC 117/2017, sobre manca de neteja, caiguda de fibrociment a la via pública, obres sense llicència, ocupació de via pública no autoritzada i problemes amb entrada i sortida de vehicles, iniciada per l'Associació de Veïnats de Son Fuster Nou i Ses Palmeres.
- 📍 Exp. DC 033/2018, sobre devuit temes relacionats amb problemes que patien els veïnats del Terreno i que havien estat motiu de reclamació davant les àrees competents.
- 📍 Exp. DC 037/2019, iniciat per l'Associació Pou-Can Mayol, sobre la infradotació de serveis i de manteniment municipal, en especial per la manca de clavegueram i neteja.
- 📍 Exp. DC 075/2019, sobre problemes d'inseguretat ciutadana, molèsties per renous i ocupació de via pública, i manca d'accessibilitat a la plaça Major i els seus voltants.
- 📍 Exp. DC 028/2023, sobre les molèsties generades per les activitats que cada temporada, des de fa anys, s'autoritzen al Coliseu Balear i que obliguen els veïnats a sotmetre's a les conseqüències de renous i mobilitat.
- 📍 Exp. DC 031/2023, sobre la problemàtica del Jonquet pel que fa als habitatges del Patronat Municipal de l'Habitatge.

Des de l'Oficina de la Defensora es valora un tractament diferenciat d'aquests expedients, atès que la tipologia i/o el volum de les reclamacions en podria tenir com a conseqüència la tramitació *in aeternum* perquè sempre hi ha qualche qüestió pendent o que no s'ha atès de forma adequada a judici dels afectats i, per tant, els criteris normals per a l'obertura i la resolució dels expedients ordinaris no són operatius i no és possible una avaluació objectiva.

Amb vista al futur és molt probable que es consideri millorar en la concreció dels motius de les reclamacions i possiblement en el tancament i la reobertura anual, si escau, amb l'elaboració preceptiva d'un informe que reculli les actuacions i les millores objectives sobre les qüestions plantejades per la ciutadania.



## Àrees municipals implicades en les reclamacions

### Qui són?

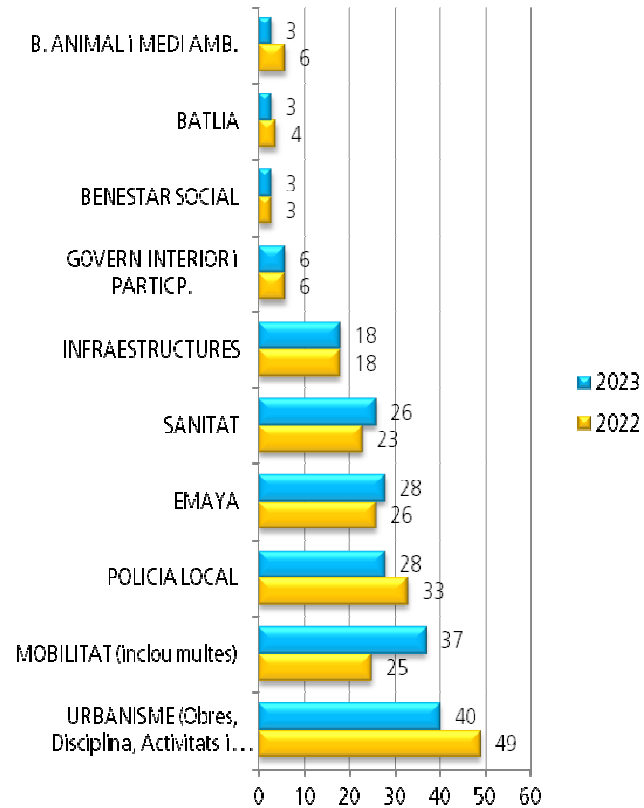
Les reclamacions sempre afecten diverses àrees municipals que, d'acord amb les seves competències, són responsables de les qüestions que han provocat la insatisfacció de la ciutadania.

Així doncs, la Defensora s'adreça a les àrees que considera responsables en cada cas per a consultar el seu parer sobre els fets, i es contrasten les manifestacions de la ciutadania amb els arguments de les àrees, amb la finalitat de comprovar si efectivament hi ha una vulneració de drets o si s'ha seguit el procediment indicat per l'ordenament jurídic.

A vegades no és tan senzill perquè, tot i haver seguit el que diu la Llei, la Defensora pot observar que del funcionament normal de l'Administració també se'n deriven vulneracions de dret. Llavors es quan agafa sentit la redacció de recomanacions per a proposar les actuacions que calguin, també quant a canvis normatius, com veurem més endavant.

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS



### Només expedients DC

Quant a la tipologia de les reclamacions, en aquesta gràfica observam la comparativa entre els anys 2022-2023 de les deu àrees amb més reclamacions associades. El top 10 es manté pràcticament inamovible des de fa anys.

Aquestes àrees sovint són les responsables de les queixes sobre les quals es consulta. Enguany, per primera vegada, la Policia Local que tenia un paper exclusiu d'inspecció dels fets i es limitava a aportar informació relativa als fets reclamats, ha estat motiu de reclamació per manca d'actuacions o presencialitat de patrulles al carrer.

En positiu cal destacar la reducció de reclamacions de la ciutadania en matèria de **Benestar Animal** i la reducció en quasi un 20% dels expedients de l'Àrea **d'Urbanisme**.

Pel que fa als augments en el nombre de queixes destaca l'increment significatiu de reclamacions a les àrees de:

**Sanitat**, associada a renous i molèsties per negocis d'oci.

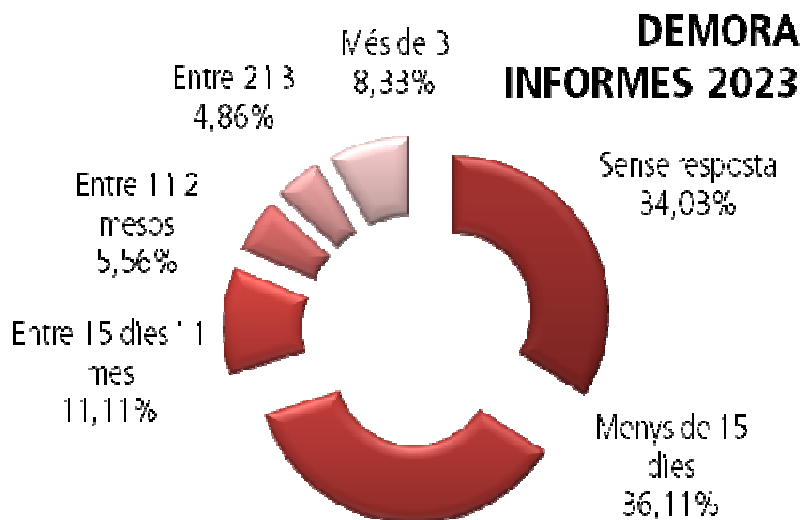
**EMAYA**, que manté els problemes de brutícia dels incívics i la consegüent petició de reubicació de contenidors.

**Mobilitat Sostenible**, associat a la notificació de denúncies de circulació i a les demores en l'atorgament de guals i aparcaments per a persones de mobilitat reduïda.



## Àrees municipals implicades en les reclamacions Com responen les àrees?

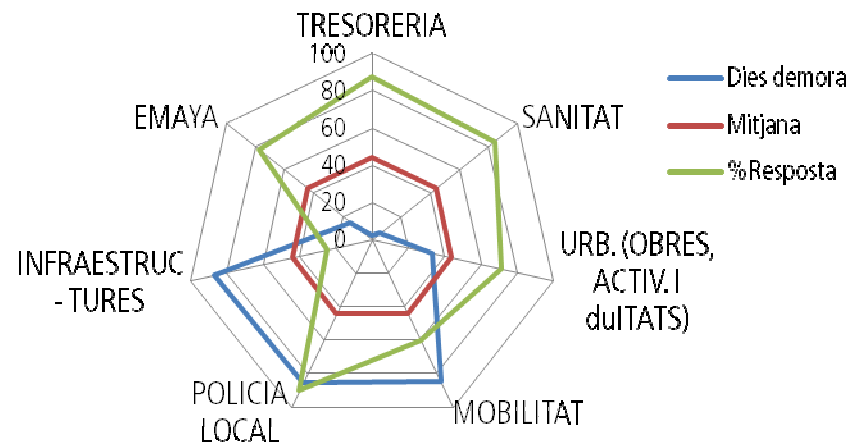
El Reglament orgànic de drets de la ciutadania preveu l'obligació per part de les àrees municipals de respondre a la Defensora amb caràcter preferent. L'espera dels informes no és per regla general motiu de demora en la resolució dels expedients de la Defensora.



Observam que, en la mateixa dinàmica d'anys anteriors, més de la meitat de les consultes es resolen en un termini inferior als tres mesos. I malgrat la mitjana quant a l'emissió d'informes és per al 2023 de 43,99 dies –un punt per sobre del 2022–, el problema de les peticions que es demoren sense termini ha millorat i ha passat del 45,67% del 2022 al 34,03% del 2023. En són molts i molt diferents els factors, però és un fet que la Defensora és conscient de l'esforç de les àrees que, col·lapsades per les tasques pròpies, fan tot el que poden per a atendre les seves peticions.

Entenent que en la gran majoria de casos la voluntat de les àrees és respondre, des de l'Oficina de la Defensora es donen totes les facilitats adaptant-se als canals que permeten alliberar de burocràcia innecessària.

A la gràfica de teranyina s'observen les set àrees més consultades, que representen més de dues terceres parts de les peticions. La línia vermella ens marca la mitjana general de resposta i en color blau s'assenyala el termini en dies de cada àrea. Per sobre de la mitjana trobam les àrees d'Infraestructures i Mobilitat.



EMAYA, Sanitat, Tresoreria i la Policia Local destaquen per la bona disposició –línia verda– quant a les peticions de la Defensora, per sobre del 80% de respostes. Per contra, l'Àrea d'Infraestructures no ha respost en terminis acceptables ni més enllà del 25% de les peticions d'informe.

No obstant això, hem d'insistir que la voluntat de les àrees és col·laborar i en poques ocasions hi ha obstacles. El que sí que cal destacar és l'especial agilitat d'algunes àrees que, malgrat les seves dificultats i el volum de consultes de la Defensora, han respost sempre amb la màxima diligència. Com ja hem indicat, destaquen en aquest capítol el Servei de Multes, el Servei de Seguretat i Control de Llicència d'Activitats, el Departament de Sanitat i la Unitat de Patrulla Verda de la Policia Local, quatre àrees amb les quals la Defensora constitueix la Comissió de Renous i Salut.



## Àrees municipals implicades en les reclamacions De què es queixa la ciutadania?

Des dels seus inicis la institució de la Defensora va organitzar els expedients per les àrees implicades, perquè això permetia ordenar les consultes i els àmbits de responsabilitat, però les reclamacions de la ciutadania tenen un abast més ampli que sovint implica diverses àrees i més d'un dret vulnerat.

Destaquen des de fa anys les molèsties **per renou** amb diferents fonts, però per regla general es tracta de negocis d'oci en horari nocturn o lloguer vacacional, en les quals es veuen implicats els departaments de Policia Local, el de Llicència d'Activitats i el de Sanitat. La ciutadania percep de forma diferent el renou però totes les persones que s'han acostat a la Defensora viuen amb resignació un problema que sovint s'acredita i es dilata.

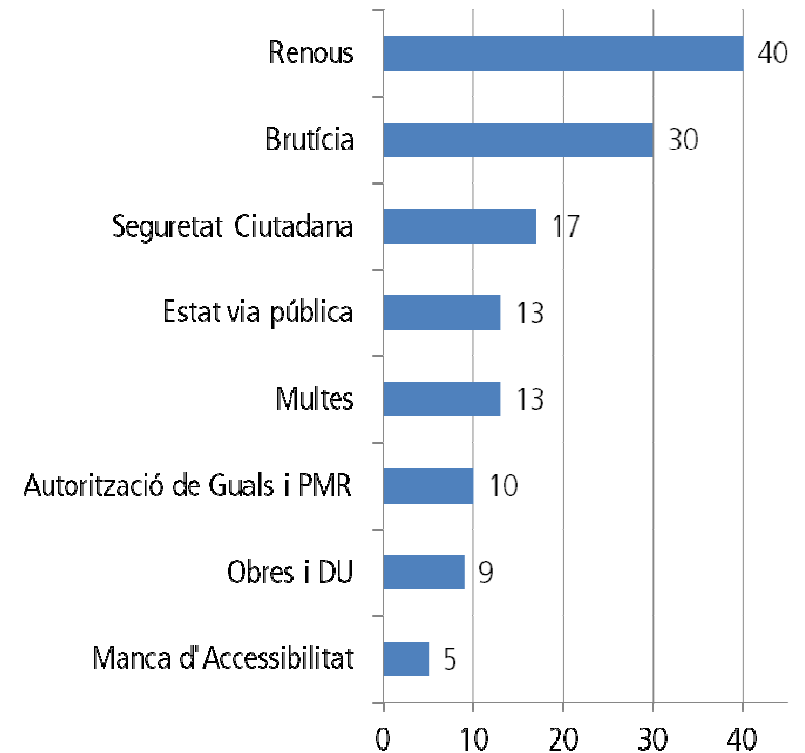
La tipologia del renou és tan diversa que pot afectar gairebé qualsevol àrea municipal i entre els expedients comptam amb casos en els quals el renou prové d'animals i s'hi ha vist implicat Benestar Animal, o del trànsit rodat i s'hi han implicat el Departament de Mobilitat Sostenible o el de Medi Ambient.

El renou està associat a vulneració del dret al descans, a la salut o a un entorn saludable a la ciutat, molt presents a la Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat.

En segon lloc, el 2023 la ciutadania va mantenir la preocupació per **la brutícia** que ha de patir en el seu entorn pròxim, normalment a causa dels contenidors de recollida de fems. Ningú els vol prop de casa seva perquè representen un focus de brutor provocat per l'incivisme d'alguns veïnats que no tenen cap escrúpol a l'hora d'abandonar un residu de qualsevol manera, sense respectar horaris, fraccions ni el més mínim ordre. En la majoria d'aquests expedients EMAYA té la voluntat de resoldre però molt poc marge de resolució perquè els incívics actuen amb nocturnitat i traïdoria, i la identificació és pràcticament impossible. L'alternativa en alguns casos ha estat el desplaçament o la retirada dels contenidors, però això té conseqüències sobre la qualitat del servei i afecta altres persones.

La **seguretat ciutadana** va ocupar el tercer lloc, en substitució de **l'estat dels béns públics**, que va passar al quart. Amb això es demostra la preocupació per part de la ciutadania que es garanteixin la convivència i l'ordre entre els veïnats.

La resta de qüestions del 2023 segueixen una dinàmica molt similar a la dels anys anteriors, com ara **les multes de circulació**, encara associades a un problema greu en la pràctica de la notificació, la demora en l'autorització de guals, l'estacionament de persones amb mobilitat reduïda i la concessió de llicències d'obra, i la manca d'accessibilitat.





## Recomanacions i informes especials

### Seguiment de les recomanacions anteriors a l'any 2022

Les dificultats per a obtenir resposta de les àrees municipals quant a les recomanacions (RAS, d'ara endavant) emeses per la Defensora des de l'any 2018 va conduir la nostra institució el 2022 a explorar altres vies, com ara l'emissió d'informes per blocs temàtics transversals, però aquesta alternativa no va donar millors resultats. **Cap àrea municipal, llevat d'Urbanisme a la nova legislatura, es va significar de forma expressa en relació amb qüestions tan importants com la cita prèvia, la digitalització, els recursos humans o la humanització.**

Així doncs, el 2023 es va recuperar la redacció de RAS i la necessitat de determinar un compromís per part de les àrees afectades en cada una de les recomanacions emeses, i en aquest sentit es va reiterar a la Comissió de Reclamacions i Suggestiments el contingut d'algunes recomanacions.

Som molt conscients que els anys electorals determinen la resposta de les àrees. Normalment, abans de les eleccions tots els responsables polítics es troben centrats en la campanya i després els nous regidors tenen un període d'aterratge fins que es pren en consideració l'abast de la nostra tasca, però, a més a més, en el cas de les RAS de legislatures anteriors cal fer recordatoris perquè les propostes no caiguin en l'oblit.

Així, abans del tancament de la legislatura, a la sessió de la Comissió de Reclamacions i Suggestiments del mes d'abril, i a la primera sessió del nou consistori, el mes de juliol, es va fer un repàs extens de les RAS i es varen posar damunt la taula, entre d'altres:

- 📍 **La RAS 8/2018, de 10 d'octubre, sobre l'estat de les infraestructures de la plaça de S'Escorxador.** Recordem que es va denunciar i demostrar un veritable problema a les infraestructures de l'aparcament subterrani i que les darreres informacions anunciaven

la possibilitat d'imposar multes coercitives si no es restaurava l'atenció pel manteniment. No ha tingut conseqüències materials ni s'ha produït cap reparació que s'hagi comunicat a la Defensora; les coses estan exactament igual pel que fa a l'estructura que en el 2018.

- 📍 **La RAS 2/2019, sobre el pagament d'una subvenció.** Sabem que finalment es va liquidar abans del mes de maig del 2023 perquè ens ho va comunicar la part interessada, no l'Ajuntament.
- 📍 **La RAS 1/2020, sobre el serveis i atenció d'objectes trobats.** Quant a aquest tema no hem tornat a tenir reclamacions ciutadanes però també sabem que no ha augmentat l'abast d'atenció a la ciutadania més enllà de l'horari d'oficina, tal com proposava la Defensora per a millorar el servei.
- 📍 **La RAS 2/2021, de 15 d'octubre, sobre l'atenció presencial a la ciutadania.** Reclamada i reiterada fins a la sacietat, aquesta qüestió va ser objecte del Bloc temàtic I elaborat el 2022. Després de gairebé dos anys, el desembre del 2023 el nou consistori va anunciar actuacions pel que fa aquesta qüestió i es va comunicar a la Defensora expressament l'inici d'un procés que tindria efectes a partir del 2024.

No podem dir que fins al mes de maig milloràs l'atenció de les recomanacions anteriors al 2022 i, com es veurà en el seguiment de les RAS 2023, no tenim indicis que millori, llevat de l'Àrea de Mobilitat, que ens ha respost en temps i forma. El més preocupant és que les informacions sobre les propostes plantejades a les RAS sempre arriben pels mitjans de comunicació, en clau d'iniciatives municipals, i no com a resposta documentada de les àrees a la institució de la Defensora.





## Recomanacions i informes especials Temes especials traslladats a la Comissió de Reclamacions i Suggeriment (CERIS)

Més enllà de les recomanacions, els advertiments i els suggeriments, la Defensora pot emetre informes que amb caràcter divulgatiu posen de manifest el seu parer en qüestions que són de l'interès de la ciutadania. Aquests informes es presenten a la CERIS, atesa la representativitat dels grups polítics amb presència al Ple.

Durant el 2023 s'han tractat multitud de temes, com ara el problema de les zones d'oci caní, l'incivisme quant al dipòsit i la recollida de trastos, la proliferació de plagues a llocs puntuals de la ciutat, el renou com a principal preocupació per a la convivència, els problemes relacionats amb la pràctica de la notificació o la demora de l'Administració com un factor comú a totes les àrees i les actuacions, llevat de les de caràcter recaptatori favorables a les arques públiques, entre d'altres.

Però de tots aquests temes en destaquen dos i per això es considera oportú donar-los espai a la Memòria. El primer és **la preocupació per la proliferació dels vehicles de mobilitat personal** (VMP, en endavant) i per l'incivisme dels seus usuaris i el segon és **la naturalesa de la figura de la Defensora de la Ciutadania** com a alt comissionat del Ple.

### VMP

Els VMP han significat un canvi extraordinari en el concepte de la mobilitat de les ciutats de tot Europa i Palma no n'és una excepció. Des de fa alguns anys la Defensora ha seguit l'evolució del problema. El primer antecedent és la polèmica de les empreses de lloguer de patinets, que el 29 de gener del 2019 va suposar l'obertura de l'expedient DC 011/2019.

De llavors ençà s'ha comunicat al consistori la necessitat de preveure criteris que permetin un desenvolupament ordenat del fenomen. D'acord amb les seves competències, l'1 de febrer del 2023 la Defensora va iniciar

l'expedient DC 006/2023, coincidint amb la comunicació amb la Direcció General de Trànsit per a donar trasllat de la preocupació de la nostra institució quant a la necessitat de definir les competències i les línies de coordinació entre les diferents administracions.



Posteriorment es va admetre a tràmit la reclamació de l'entitat ARCA, que sota el nom de "Plataforma - Patinetes y bicicletas a RAYA" i acompanyada amb un recull de 1.500 firmes, es va obrir el 12 d'abril amb el número d'expedient DC 019/2023.

La reclamació constata la preocupació general de la ciutadania des d'una òptica de seguretat dels vianants, no de persecucions als VMP, i plantejava una bateria d'actuacions coincidents amb el criteri de la Defensora i també amb les indicacions presentades a l'Informe del Defensor del Pueblo emès el 2019.<sup>2</sup>

Al més d'abril la Defensora va adquirir el compromís d'estudiar la realitat de la nostra ciutat i la normativa d'aplicació, i de promoure des de la seva competència dinàmiques per a impulsar l'activitat de les diverses administracions. En aquest sentit, es va comunicar a la Comissió de Reclamacions i Suggeriments l'anàlisi preliminar de la situació i els contactes iniciats per a obtenir informació quant a l'abast normatiu i les orientacions necessàries per part de cadascuna de les administracions (estatal, autonòmica i local).

<sup>2</sup> [Informe del Defensor del Pueblo 2018](#), Vol. I – Informe de gestió, pàg. 192, apartat 3.6.2. "Altres qüestions de mobilitat".



En el segon semestre del 2023 la Defensora va mantenir entrevistes amb la delegada autonòmica de la Direcció General de Trànsit i la tècnica d'aquesta Direcció a Madrid, la Regidoria de Seguretat Ciutadana, els responsables de la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears i la Junta directiva del Fòrum de Síndics de Greuges.

La Defensora ha tingut en compte la normativa següent:

- Reial decret 970/2020, de 10 de novembre, pel qual es modifica el Reglament general de circulació, aprovat pel Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre.
- Reglament general de vehicles, aprovat pel Reial decret 2822/1998, de 23 de desembre, en matèria de mesures urbanes de trànsit.

Entre les modificacions normatives recentment incorporades figuren previsions sobre els VMP com ara la definició del concepte, el tipus de vies en que s'hi pot circular i els requeriments tècnics exigibles per a circular, així com el manual de característiques que en haver-se redactat s'aprovarà per resolució del director general de Trànsit.

De fet, són moltes les qüestions que s'han de desenvolupar reglamentàriament a l'àmbit estatal, com el tema del casc de protecció, o per ordenança, a l'àmbit local. En la reunió mantinguda, la Direcció General

## La ciutadania RECLAMA ACTUACIONS

### Possibilistes



... compliment normes (contradireccions...),  
campanyes i atenció preferent a vies  
conflictives ...

### Amb projecció

- Assegurança a tercers
- Matrícula
- Requeriments tècnics
- Reglament DGT i OOMM
- Retirada del VMP
- Atenció a vies conflictives

de Trànsit no va tenir cap problema a reconèixer que s'està pendent que es

doni llum verda a algunes de les modificacions normatives de les quals ja hi ha esborranys per a impulsar-les, potser a l'espera d'influències o pressions que haurien de venir des dels ajuntaments (FELIB, FEMP...), que són els que pateixen, des de la proximitat, el drama del caos circulatori.

### Antes de conducir un patinete eléctrico, recuerda:

- |                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <b>X</b> Alcohol o drogas      | <b>✓</b> Cumple las normas       |
| <b>X</b> Más de una persona    | <b>✓</b> Utiliza casco           |
| <b>X</b> Con auriculares       | <b>✓</b> Hazte ver               |
| <b>X</b> Por la acera          | <b>✓</b> Aparca donde no moleste |
| <b>X</b> Por vías interurbanas | <b>✓</b> Respeta al resto        |
| <b>X</b> Más de 25 km/h        |                                  |

La situació no millorarà mentre no es defineixin alguns criteris perquè, com ha repetit la Defensora en diverses ocasions, probablement el principal problema és que la percepció dels conductors de VMP no és de ser CONDUCTORS sinó VIANANTS ràpids, i **això té com a conseqüència una actitud sovint incívica o imprudent, fruit de les possibilitats que els atorguen la potència i la versatilitat dels nous VMP, però sense responsabilitats.**

D'un dia a l'altre els VMP varen passar de ser una jogueta a un vehicle de transport, i la mentalitat de qui els fa servir no va fer la transició que tecnològicament s'ha produït en un període de pocs anys.

Encara cal molta feina i, desgraciadament, un rigor sancionador important per a reconduir aquesta situació. En aquest camí i sempre amb el millor propòsit, la Defensora mantindrà el compromís adquirit.



## Naturalesa de la institució de la Defensora

El mes de setembre de 2023 es va fer públic un acord programàtic entre el PP i VOX que recollia en el seu punt 7 la següent proposta: "Eliminaremos las duplicidades en los organismos municipales y adecuaremos el alcance de la figura de 'Defensor de la ciudadanía' dentro del contexto de la organización actual y que sea un funcionario de libre designación."

Aquest document va anar acompanyat amb manifestacions recollides per mitjans<sup>3</sup> en què Vox-Palma "pide eliminar subvenciones que consideran de carácter ideológico y suprimir organismos, según ellos, redundantes como la Oficina Defensora de la Ciudadanía. Es una de las doce medidas urgentes para la formación de extrema derecha", i el portaveu d'aquell partit assegurava que la Defensora era una entitat pública redundant.

Això va provocar multitud de consultes d'origen divers (veïnats, associacions, institucions públiques, polítics...) i davant la interpel·lació directa sobre la continuïtat de la institució la Defensora va voler traslladar a la Comissió de Reclamacions i Suggestions algunes consideracions, no tant per justificar jurídicament la seva existència, recollida de forma incontestable al Reglament orgànic de drets de la ciutadania i a la Llei de capitalitat de la nostra ciutat, sinó més aviat per a demostrar el caràcter singular de la institució.

La Defensora actua com a alt comissionat del Ple i ho fa des d'una posició que no té cap altre entitat municipal, i menys encara cap partit polític, els quals actuen des d'un punt de vista marcadament ideològic. A més, la institució s'ha guanyat la confiança de la ciutadania des del nomenament del Sr. Lladó, primer Defensor de la Ciutadania, l'any 2007, fins a l'actualitat, on ja duc gairebé vuit anys com a titular.

<sup>3</sup> [Vox exige eliminar "subvenciones ideológicas y organismos redundantes" en Palma | Actualidad | Cadena SER](#)

A l'exposició a la Comissió es varen presentar dades feaents i testimonis sobre la validesa de la tasca, any rere any, la imparcialitat de la institució, la capacitat de treball i la implicació en la defensa dels drets de la ciutadania.

La Defensora va concloure recordant que no tenia gelosa la cadira però que "com a titular de la institució de la Defensora, em **mantindrè ferma en la defensa dels drets de la ciutadania amb la màxima honestat i imparcialitat**, sempre atenta als canvis que es produeixen, complint la legalitat vigent i amb la independència i l'autonomia pròpies del meu càrrec. **No podria entendre d'altra manera el meu exercici de servei a la ciutadania i la defensa dels seus drets.**"

La informació va quedar clara per a qui va voler escoltar i entendre però l'objectiu final era desequilibrar la institució de la Defensora i, poc després, VOX materialitzava l'amenaça inicial amb el consentiment del PP i es va destituir l'adjunt i finalment es va fer desaparèixer aquesta figura en un atac a la independència i l'autonomia de la Defensora sense precedents.

Diario de Mallorca

PUBLICIDAD

### La Defensora de la Ciudadanía de Palma denuncia ante Fulgencio Coll su «intromisión partidista»

Anna Moilanen comparece en una comisión para defender su trabajo junto a Vicente Rodrigo y pide más recursos: «No sé dónde está nuestro límite»





## Recomanacions i informes especials

### Recordatori dels quatre blocs del 2022

#### Bloc I. La cita prèvia

El mes de setembre la Defensora reincidia amb el primer dels quatre monogràfics, la CITA PRÈVIA, que s'havien de recordar a l'Administració els drets vulnerats a la ciutadania en aquest procés de transformació que s'havia consolidat els darrers mesos.

La Defensora exposava que la cita prèvia podria ser una bona eina mentre se'n fes un bon ús. Així, indicava que la cita prèvia no podia ser un requeriment excoent, limitador de serveis o de drets, atès que en alguns casos era l'única via per a rebre l'atenció de l'Administració i l'única forma d'obtenir-la era el canal digital.

Aquesta informació es va traslladar i encara avui en algunes àrees municipals es pot comprovar que no s'ha fet res per a resoldre aquesta situació, com indicàvem abans, llevat d'Urbanisme. Així, ens trobam que:

- 📍 No totes les àrees/serveis donen cita per altres canals.
- 📍 Cada servei presenta sistemes diferents per a obtenir-la.
- 📍 Els calendaris d'algunes àrees no tenen dates lliures i altres ofereixen dates molt llunyanes.
- 📍 Les agendes no s'adapten a les necessitats de la ciutadania sinó als recursos i criteris de les àrees.
- 📍 No basta tenir coneixements digitals. El factor sort i la insistència són essencials per a obtenir cita prèvia.

Així doncs, tenint en compte que **"cap llei estableix avui en dia un deure jurídic de demanar cita prèvia per a relacionar-se amb les administracions públiques"**, la Defensora va considerar oportú insistir que si es vol implantar la cita prèvia no pot ser com una exigència.

Sobre la cita prèvia se n'ha parlat a moltes entrevistes amb els responsables polítics i els tècnics municipals, i només Urbanisme, a partir del segon semestre del 2023, va convidar la Defensora a participar en un procés de recuperació de l'atenció presencial i cita prèvia, basat en les consideracions traslladades per la nostra institució a l'Informe del *Bloc I – La cita prèvia*.



#### Bloc II. La digitalització

El mes d'octubre la Defensora va presentar el Bloc II a la CERIS i va recordar l'obligat procés de digitalització previst per la Llei 39/2015 i que les moratòries de l'Estat ajornaren com a màxim a l'abril del 2021.



No obstant això, avui, el nostre Ajuntament es troba en el procés però lluny d'una digitalització òptima. Llavors es recordava que el procés de digitalització no consisteix a instal·lar ordinadors, sinó que hauria de facilitar els tràmits i l'intercanvi d'informació, i, per tant, representar una millora indiscutible dels serveis a la ciutadania.



Entre les conclusions i les propostes de la Defensora es varen transmetre les següents consideracions:

- 📍 La transformació digital no es pot improvisar.
- 📍 La inversió és essencial.
- 📍 El lideratge ha de ser adequat i creïble.
- 📍 El servei a la ciutadania ha de ser l'eix de la transformació.
- 📍 La participació i la formació de totes les parts és important; no es pot deixar de banda el factor humà.
- 📍 S'ha de fer ús de les DADES per a millorar els serveis.

Per a concloure, cal reconèixer la gran tasca que l'Oficina Tècnica d'Administració Electrònica (OTAE) du a terme per a fer possible una transició ordenada del que som ara a allò en què ens hauríem de convertir.

Malgrat tot, no podem ignorar que **el repte és important** i que les circumstàncies d'algunes àrees són especialment complexes.

Sobre la digitalització tampoc *no s'ha adreçat cap resposta ad hoc a la Defensora que atengui les consideracions que es varen traslladar a l'Informe del Bloc II*, però és cert que *durant la legislatura passada l'Ajuntament va iniciar un procés de modernització liderat per un equip de persones (OTAE) amb el suport polític necessari per a implementar la transformació de l'Ajuntament d'acord amb les exigències normatives actuals en matèria de digitalització. El temps dirà quins en són els resultats.*

### Bloc III. Recursos humans i materials

El mes de novembre es presentava el Bloc III - Recursos humans i materials a l'Administració pública.

**L'existència de serveis infradotats**, amb necessitat de personal tècnic i personal de suport poc preparat i sense cap formació, àrees escapçades, desaparició de places per convocatòries desertes o jubilacions recents, manca de substitucions de baixes de mitjana o llarga durada, competències sense dotar **pel que fa als recursos humans** o manca de maquinari, problemes de virtualització de computadores, programari obsolet i

inadequat per a les tasques específiques pròpies de les àrees o la senzilla manca de mobiliari i espais és tan evident al nostre Ajuntament que fa feredat en alguns casos. Els canvis requereixen repensar també els recursos humans i materials i sembla que això al nostre Ajuntament s'atén sempre sobre la marxa.

**Si no s'actua, aquesta dinàmica ens condueix a GREUS PROBLEMES en un curt i mitjà termini**, i tan sols gràcies al suport humanitzat i a la professionalitat del funcionariat s'estan salvant algunes situacions de veritable urgència.

Entre d'altres, es va presentar la següent diapositiva com a bessó de la transformació necessària del nostre Ajuntament.

En aquestes circumstàncies l'estalvi pressupostari és una oportunitat d'inversió que podria marcar la diferència, i la Defensora ho va plantejar entre d'altres consideracions:

- 📍 Valoració acurada dels retalls en la dotació de plantilla.
- 📍 Substitució àgil de les baixes de mitjana i llarga durada.
- 📍 Inversió extraordinària per a impulsar l'OTAE.
- 📍 Atenció a les peticions de noves dotacions.
- 📍 Reinversió del superàvit en recursos humans i materials.

Defensora de la Ciutadania

### DIFICULTATS DETECTADES

- **Saturació dels serveis (presencials i en línia)**
- **Tramitacions que es dilaten en el temps de forma innexcusable**
- **Manca de justificació del silenci administratiu que provoca impunitat o indefensió**
- **Serveis que sols atenen telèfon o videoconf.**
- **No es té constància de cap estudi holístic que valori globalment més enllà de la despesa €**



Aquesta és probablement l'assignatura pendent de l'Administració: la manca de recursos i la necessitat de reordenar-los d'una forma òptima que en permeti l'aprofitament.

Tampoc s'ha trasllat a la Defensora cap resposta a les consideracions exposades al Bloc III, perquè no és possible fer una inversió adequada i suficient, més enllà de les limitacions pressupostàries, en la taxa de funcionariat al nostre entorn i que estam un poc per sobre de la mitjana europea, però és evident que hi ha serveis municipals ens els quals la manca de nous recursos podria generar greus problemes.

## Bloc IV. La humanització de l'Administració

El desembre es tancava l'any 2022 amb el Bloc IV, amb el qual es pretenia donar sentit al canvi, ja que en una administració immersa en la transformació cap a la modernitat, en la qual es parla d'automatització i algoritmes, cal no perdre de vista el factor humà. La Defensora recordava que l'Administració està formada essencialment per persones i existeix per a servir persones.

El dret a una bona administració és determinant i és abundant i contrastada la normativa d'aplicació:

- la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, part II del Tractat pel qual s'estableix una Constitució per a la UE (art. 41)
- la Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat

### QUÈ ENTENEM PER HUMANITZACIÓ



PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS

- el Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció a la ciutadania
- el Reglament orgànic de drets de la ciutadania del nostre Ajuntament
- el Codi europeu de bona conducta administrativa, publicat pel Defensor del Poble Europeu

L'exposició de la Defensora davant la CERIS va concloure amb la frase d'un ciutadà que resulta molt eloqüent i que ens hauria de fer pensar: "Puc acceptar que no em donin la llicència però no puc acceptar que no m'atenguin."

Sobre aquest Bloc IV, la Defensora no ha rebut cap resposta expressa a les seves consideracions. No obstant això, sabem que la nostra administració pública municipal integra professionals amb una gran humanitat i capacitat de desplegar-la en el seu treball, però això no basta.

Per a posar en pràctica la humanitat en l'exercici diari de la tasca cal intenció, elaborar un pla d'humanització i, potser, establir codis de conducta i que tot plegat s'hagi de complir a tot l'Ajuntament.

Defensora de la Ciutadania

### PROPOSTES

- Elaborar un Pla d'humanització – inclòs un Codi de conducta
- Un estudi d'inversió és essencial (€RRHH i MM, talent)
- Lideratge adequat i espais per a l'avaluació
- La ciutadania en el CENTRE de la transf.
- Reinversió del superàvit en RRHH i RRMM

**BLOC IV - Humanització de l'Administració**



## Recomanacions i informes especials

RAS 1/2023, de 12 de gener, sobre la gestió administrativa de la bonificació de les tarifes d'EMAYA per ingressos baixos

D'aquesta i de cadascuna de les recomanacions, en trobareu el contingut íntegre als annexos. En aquesta part de la Memòria únicament se'n consignen les conclusions, en què la Defensora detalla les seves consideracions finals. Així doncs, dels fets exposats, els arguments jurídics i les consultes realitzades, la Defensora n'extreia les següents conclusions quant a la bonificació de tarifes per ingressos baixos:

**“PRIMERA. Cal revisar les vies de presentació, en modalitat digital i en paper, per a la gestió de la bonificació de tarifes d'EMAYA per ingressos baixos, adaptant-les als principis i normativa indicats** al llarg de la recomanació per tal de millorar l'atenció de la ciutadania i evitar que altres factors que no siguin els requeriments exigits compliquin o impedeixin l'accés a la bonificació.

En aquest sentit i en benefici de la ciutadania, **cal activar la interoperativitat digital de dades** entre EMAYA i l'Ajuntament, així com entre EMAYA i la resta d'administracions públiques, atès el que per a la nostra institució la tasca d'EMAYA és un indiscutible exercici de potestat administrativa des d'una entitat que actua per gestió directa, en règim de monopoli i amb capital 100% municipal.

**SEGONA. Revisar la idoneïtat o no de la renovació anual per a persones de perfils determinats, atorgant períodes més extensos de durada**, ateses les circumstàncies de cada cas, com ara persones grans amb limitacions de mobilitat i sense canvis substancials en els requeriments previstos per a atorgar la bonificació. Des de la Defensora es planteja també **l'estudi de l'autorenovació**, si escau, prèvia revisió automàtica

d'EMAYA pels mitjans electrònics que garanteixin l'acompliment dels requeriments.

**TERCERA. Preveure i enviar l'avís de conclusió del termini anual de bonificació** per a aquells usuaris que l'any anterior hagin estat beneficiaris. Actualment existeix el precedent d'una bona pràctica que es podria extrapolar a l'activitat d'EMAYA amb la finalitat que es proposa en aquesta consideració. Ens referim a la revisió via web de la caducitat de la targeta ciutadana. Així, potser amb un sistema de consulta es podria donar avís per diversos canals de la conclusió de la bonificació.

**QUARTA. Oferir en funció de les possibilitats que doni la digitalització de les dades l'atorgament automàtic de la bonificació, tal com es fa des d'altres administracions autonòmiques com ara la Conselleria de Benestar Social**, en què en funció de criteris establerts es fa creuament de dades amb l'Agència Tributària i s'ingressa automàticament, a les persones amb necessitats, un ajut econòmic per al subministrament del llum (bo energètic).

Per tot això, **la Defensora considera oportuna l'emissió de la següent RECOMANACIÓ** per a instar a la Regidoria de Medi Ambient, que ostenta la presidència d'EMAYA, en particular, i l'Administració municipal en el seu conjunt **la revisió de la gestió de la sol·licitud de la bonificació per ingressos baixos, adoptant les mesures pertinents per a millorar el procés de petició i així facilitar a tota la ciutadania susceptible el suport econòmic que representa.**”

Aquesta informació es va traslladar als serveis municipals competents però fins ara no s'ha obtingut cap resposta formal d'acceptació o rebuig, ni total ni parcial.

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS



## Recomanacions i informes especials

RAS 2/2023, de 12 de gener, sobre les notificacions digitals massives. El cas específic de les notificacions d'expedients de multes de circulació

Presentada també a la Comissió de gener, dels fets exposats, els arguments jurídics i de les consultes documentals, la Defensora en traslladava les següents conclusions:

“PRIMERA. Queda palès al nostre parer que la ciutadania té el dret en exclusiva de triar el canal de comunicació amb l'Administració i, per tant, pot triar entre mitjans electrònics o no, també a l'efecte de la comunicació de notificacions per multes de circulació. Per tant, l'Administració ha de comunicar obligatòriament per canals electrònics a totes les persones que hagin sol·licitat la notificació per aquest canal.

SEGONA. També és palès que les persones jurídiques tenen l'obligació de relacionar-se amb l'Administració pública per mitjans digitals i l'Administració ha de comunicar-se sempre per aquest mateix canal, també a l'efecte de les comunicacions de notificacions per multes de circulació. Per tant, totes les notificacions a persones jurídiques s'han de fer sempre i en tot cas per canal electrònic.

TERCERA. Constatada la data final per als efectes de tot allò contingut a l'LPAC, la manca de posada a disposició de la ciutadania dels sistemes, aplicatius o recursos materials que permetin la notificació per mitjans electrònics és, per se, una vulneració del dret indicat a les conclusions anteriors.

QUARTA. Qualsevol notificació adreçada a un lloc diferent, també adreça electrònica, del que hagi consignat la ciutadania tindria com a conseqüència la invalidesa de la dita notificació i la manca d'efectes de l'acte notificat, amb els consegüents anul·lació i arxiu de l'expedient, si no és possible la retroacció.

CINQUENA. Quant als expedients que han afectat el reclamant, és un fet demostrat que el ciutadà fa anys que reclama la notificació de les seves multes per via electrònica, adaptant-se a les alternatives que posi a disposició l'Ajuntament, i malgrat això els serveis competents han continuat notificant, també després del 02.04.2021, per canals no electrònics, vulnerant el seu dret i causant greuges econòmics importants. Per això, es considera que les àrees competents han de valorar l'abast de la qüestió i procedir a la retroacció de la sanció, si l'ordenament ho permet, al moment de la notificació i, en cas contrari, procedir a l'anul·lació i l'arxiu.

SISENA. La Defensora no és aliena a l'esforç dels serveis municipals per a adaptar-se als requeriments jurídics de l'Administració electrònica però és evident que **el nostre Ajuntament no ha arribat al compliment en els terminis prevists.** Així, igual que l'Administració exigeix el compliment de l'ordenament a la ciutadania, sota l'amenaça de conseqüències legals normalment sancionadores, també l'Administració ha d'assumir els seus incompliments i actuar en conseqüència per a compensar les vulneracions de drets a la ciutadania i per a invertir amb caràcter urgent tots els recursos possibles per a accelerar el procés.

Per tot això, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per a instar l'Administració municipal en el seu conjunt a la revisió dels casos concrets de persones que sol·licitin les comunicacions per via digital i també a **l'activació dels recursos que permetin accelerar de forma urgent el procés tècnic que ha de permetre el compliment de la llei i garantir així els drets de la ciutadania.**”

Tampoc se n'ha rebut acceptació o rebuig formal.





## Recomanacions i informes especials

RAS 3/2023, de 10 de febrer, sobre la retirada d'una embarcació de la via pública



Carrii Josep Roig, devora l'estació SPM de San Fustat

Presentada a la Comissió de febrer, a partir dels fets exposats, els arguments jurídics i les consultes documentals, la Defensora comunicava les següents conclusions:

“PRIMERA. La necessitat d'establir un procediment que garanteixi la màxima celeritat per a la retirada

de la via pública de tota mena de vehicles o d'altres propietats amb propietari identificable en els registres oficials, ja sigui per la via del tractament d'RSU o per al seu dipòsit. I, en conseqüència, cal definir i coordinar el paper dels diferents serveis municipals en aquesta tasca.

SEGONA. Cal garantir els drets de la ciutadania i dels propietaris d'aquests béns establint un procés de comunicació de l'estat del bé i, si escau, l'inici d'actuacions sancionadores que permetin reorientar presumptes conductes incíviques i fer els càrrecs pertinents en concepte de dipòsit i tractament dels béns per a la seva descontaminació.

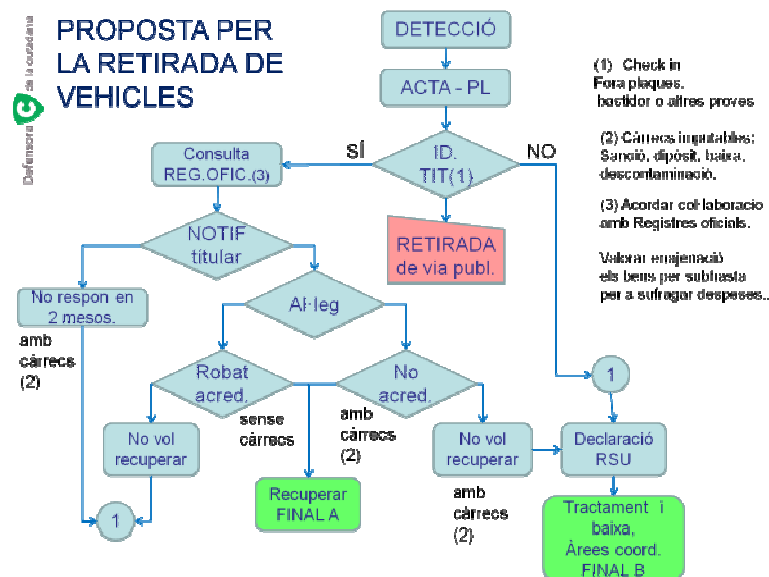
TERCERA. Cal disposar dels recursos necessaris per a la retirada dels vehicles/béns, el seu dipòsit i, si escau, posterior tractament.

Per tot això, **la Defensora considera que en aquesta ocasió la reclamació s'ha RESOLT EN TRÀMIT però escau l'emissió de la següent RECOMANACIÓ** per a instar l'Administració municipal a l'estudi dels fets i la protocolització de la retirada de vehicles i béns de la via

pública, quan és possible la identificació del propietari, més enllà dels vehicles enregistrats a la Direcció General de Trànsit.”

Es va traslladar als serveis municipals competents, que varen actuar per a resoldre puntualment la situació i al cap de pocs dies l'embarcació s'havia retirat de la via pública.

No obstant això, la Defensora demanava en la seva recomanació la definició d'un procediment i la previsió de mitjans que garantissin la màxima celeritat en el cas de repetir-se un incident similar.



Sobre aquesta no s'ha rebut cap altra comunicació per part de l'Àrea de Seguretat Ciutadana que la constatació de la retirada del vehicle i, per tant, **no es pot considerar que les àrees competents hagin emès resposta d'acceptació o rebuig de la recomanació de la Defensora.**

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS



## Recomanacions i informes especials

RAS 4/2023, de 13 d'octubre, sobre la tramitació de la suspensió de subministrament d'aigua per part d'EMAYA

L'octubre del 2023, en vista dels fets exposats, dels arguments jurídics i de les consultes documentals, la Defensora formulava les següents conclusions:

“PRIMERA. **Cal revisar les vies de comunicació, tant pels canals digitals com pels canals ordinaris (en paper), amb la finalitat d'acreditar de forma fefaent la recepció de l'avis de suspensió del subministrament d'aigua efectuat per EMAYA**, per tal d'evitar errades i millorar l'atenció de la ciutadania, evitant molèsties i entrebancs que compliquin o impedeixin la inexcusable liquidació de les factures o, si escau, la presentació d'al·legacions abans d'una eventual suspensió.

En aquest sentit i en benefici de la ciutadania, com ja es va fer a la RAS 1/2023, es reitera la recomanació per a **activar la interoperativitat digital de dades** entre EMAYA i l'Ajuntament, així com entre EMAYA i la resta d'administracions públiques, aprofitant els mitjans que ens ofereixen les noves tecnologies. La tasca d'EMAYA representa un indiscutible exercici de potestat administrativa des d'una entitat que actua per gestió directa en règim de monopoli i amb capital 100% municipal, i, per tant, hauria de ser susceptible d'activar la dita interoperativitat.

SEGONA. **Revisar la idoneïtat de la suspensió de subministraments en funció dels perfils determinats**, com ara persones grans, vulnerabilitat social acreditada, famílies nombroses o altres perfils susceptibles de ser considerats. Es proposa l'observació del Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, sobre consumidors vulnerables, abans esmentat, com a referent per a determinar els perfils dels abonats susceptibles, o no, d'iniciar la tramitació d'una suspensió de subministraments.

TERCER. **Revisar la idoneïtat de la suspensió de subministrament en funció també del volum dels deutes**, en aplicació del principi de proporcionalitat que atén **l'adequació de la mesura** adoptada per a aconseguir l'objectiu, **la necessitat d'aquesta opció** per no existir-ne altra de menys restrictiva i **la proporció** de la mesura quant al greuge causat. Així, en el cas que ens ocupa, un impagament de 152,70 €,<sup>4</sup> no sembla justificació a bastament per a la suspensió de subministrament sense haver explorat altres alternatives i genera a la ciutadania una molèstia que afecta de manera desproporcionada la vida dels abonats.

Per tot això, **la Defensora considera oportuna l'emissió de la següent RECOMANACIÓ** per a instar a la Regidoria de Medi Ambient, que té la presidència d'EMAYA, en particular, i a l'Administració municipal en el seu conjunt **la revisió, en el sentit indicat a les conclusions, del procediment de suspensió del subministrament d'aigua gestionat en règim de monopoli i per gestió directa per part d'EMAYA, assenyalant en el termini de 3 mesos quines podrien ser les mesures pertinents per a la millora aquest procés.**”

Malgrat la contundència dels arguments jurídics i la importància del subministrament en monopoli d'un bé necessari per a la vida, sobre aquesta recomanació comunicada en temps i forma, **tampoc s'ha rebut cap resposta d'acceptació o rebuig per part d'EMAYA a les propostes de la Defensora.**

<sup>4</sup> Es tracta d'un deute d'una comunitat de veïnats corresponent únicament a una mensualitat.



## Recomanacions i informes especials

RAS 5/2023, de 16 de novembre, sobre l'erradicació de l'edatisme a l'Administració municipal

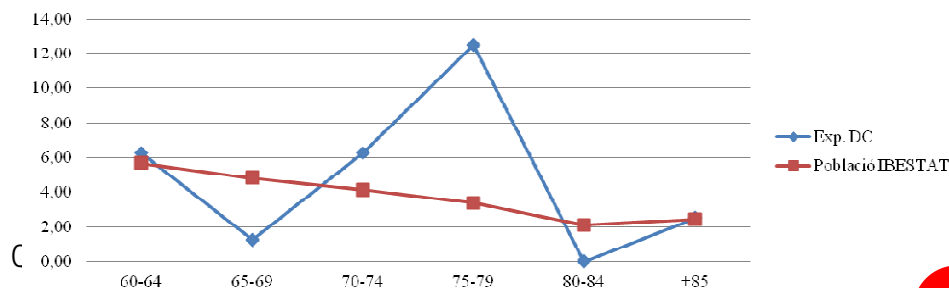
El mes de novembre la Defensora va traslladar la seva recomanació sobre el problema de l'edatisme a la Comissió, amb les següents conclusions:

“PRIMER. **Les administracions públiques haurien de ser les primeres a garantir l'exercici real dels drets de les persones més vulnerables**, sent referents de bones pràctiques. Ens sobren arguments jurídics i ens manquen recursos i lideratges valents que s'imposin donant atenció diferenciada a les persones amb capacitats diferents.

SEGON. **Les persones grans han de poder accedir als seus drets i quan no sigui així han de tenir totes les facilitats per a reclamar perquè tenen molt a aportar** (capacitat, experiència professional i vital, seny i temps). Mantenir aquesta actitud de bloqueig, a més d'una il·legalitat seria un malbaratament irresponsable de valor.

TERCER. Quant a les reclamacions de les persones grans, a l'Oficina de la Defensora hem comprovat que, normalment, **els temes dels quals es queixen van més enllà dels seus condicionants d'edat o dels tòpics (pensió i cura pels diners), i exposen qüestions que si es resolguessin podrien influir positivament en el conjunt de la ciutadania.**

Comparativa entre percentatge d'expedients DC-2022 i franges d'edat  
(Fonts: Defensora de la Ciutadania i IBESTAT)



havien estat vinculades amb el teixit associatiu de més joves, la qual cosa ens presenta un col·lectiu actiu i proactiu, generós i responsable amb el seu entorn proper. No obstant això, en el cas de les associacions de veïns seria important valorar l'envelliment dels seus responsables i la necessitat de promoure el relleu generacional.

CINQUÈ. De la correlació entre les estadístiques de la Defensora i les dades de població de l'IBESTAT per les franges d'edat a partir del 61 anys podem concloure **que la gent gran és tan o més activa que la resta de població i que quan se'ls donen els mitjans i la confiança oportunes no renuncien a reclamar** i posar les seves capacitats a disposició de qui vulgui escoltar. En aquest sentit, ateses les seves

característiques podrien ser un informadors excel·lents de la realitat de carrer de la nostra ciutat i a l'Oficina de la Defensora ho constatarem quasi a diari.

En conclusió, **és urgent eradicar l'edatisme a la nostra societat perquè és una xacra imperdonable** i una bona forma de començar seria donar-ne exemple dins l'Administració pública.”



Pel seu interès, aquesta recomanació va ser integrada a l'Anuari de l'envelliment de 2023 impulsat per la Universitat de les Illes Balears (UIB).

La regidora de Gent Gran es va manifestar des del primer moment a favor de les conclusions però tampoc **no s'ha emès cap resposta documental sobre l'acceptació o el rebuig de la reclamació.**



## Recomanacions i informes especials

RAS 6/2023, de 16 de novembre, sobre la demora en la tramitació de les reserves d'estacionament per a persones de mobilitat reduïda per part de l'Àrea de Mobilitat

El novembre de 2023 la Defensora va presentar la seva sisena recomanació, probablement la que comptava amb més antecedents pel nombre de reclamacions rebudes sobre la qüestió tractada.

Val la pena recordar la situació viscuda per les persones afectades per la demora en la tramitació, i concretament la frase amb què es manifestava una d'elles perquè resumeix exactament el rerefons de tot plegat: "És totalment indignat i inconcebible que per a una necessitat com aquesta, que té l'objectiu de facilitar l'accés i la vida de les persones amb discapacitat, l'Ajuntament trigui tant en la tramitació de l'expedient." Recordem que des del moment de l'inici dels expedients la ciutadania esperava més d'un any a tenir resposta, en alguns casos fins a dos anys.

Així, després de l'exposició dels antecedents de fet i les fonts de dret, com es correspon amb l'estructura adoptada per a les recomanacions, **la Defensora va considerar que hi havia GREUGE i va emetre la següent RECOMANACIÓ** per a instar l'Àrea de Mobilitat Sostenible a la revisió dels expedients sobre la reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR):

"PRIMER. **La dotació dels recursos que permetin accelerar de forma urgent la tramitació dels expedients PMR**, ateses les justificacions tècniques del cap de departament, de forma que sigui possible el compliment de la llei en un termini raonable.

SEGON. **La revisió i, si escau, l'abreujament de la tramitació dels expedients PMR per a facilitar amb major agilitat l'exercici d'un dret** que afecta de forma directa i important la vida de les persones, en

aplicació del principi d'economia procedimental i, evidentment, amb la conservació del rigor exigible."

Sobre aquesta recomanació es va rebre resposta de l'Àrea de Mobilitat el 5 de febrer de 2024, i en bona pràctica hauria de formar part de la rendició de comptes de la pròxima memòria però atesa la coherència contextual consider oportú fer una exposició succinta de la resposta i incloure també la resposta íntegra als annexos.

Sobre la primera consideració, quant a la dotació de recursos, l'Àrea indicava que, d'una banda, s'havien sol·licitat reforços per a donar un servei correcte, però no s'indicava si s'havien atès les seves peticions. I, d'altra banda, ens indicaven que s'havia duit endavant una reestructuració del Departament amb la finalitat de millorar l'atenció dels expedients PMR.

Sobre l'abreujament de la tramitació dels expedients s'exposaven diversos arguments per a justificar el procediment emprat i concloure que en qualsevol cas, ja sigui en aplicació de l'article 21.3 de l'LPAC o de l'11 de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició, **s'excedeix el termini de tres mesos previst per a la tramitació dels expedients en qüestió.**

No obstant això, la comunicació del regidor de Mobilitat conclouia que la tramitació dels expedients PMR s'havia prioritzat i que des del moment de la recomanació fins al de la comunicació, en el mes de febrer, **s'havien reduït els expedients pendents i havien passant de 25 a 2 del 2021, de 60 a 7 del 2022 i de 118 a 132 del 2023; en total, de 198 a 141 expedients.**

Des de la Defensora es reconeix l'esforç i la dedicació de l'Àrea de Mobilitat però **hem d'insistir en la necessitat d'integrar-hi nous recursos**, d'acord també amb el darrer paràgraf de l'informe mateix de Mobilitat.



## Recomanacions i informes especials

RAS 7/2023, de 8 de desembre, sobre les irregularitats quant a l'ocupació de la via pública associades a obres de caràcter privat

El mes de desembre la Defensora era la veu dels més vulnerables, dels qui sovint no tenen veu perquè les circumstàncies no els permeten accedir a la reclamació o dels qui ja han perdut la confiança en l'Administració pública, i en aquest sentit exposava les seves consideracions:

“La ciutadania té el dret a reclamar pels seus drets, és cert, però **l'Administració té el mandat legal de vetlar pel compliment de la normativa, més enllà que arribin o no denúncies**. No es pot descarregar la responsabilitat o la percepció del bon funcionament d'un servei en les reclamacions. Associar exclusivament la manca de queixes a una tasca de qualitat seria tant com suposar que tothom que pateix una vulneració de drets té la capacitat i/o l'oportunitat de reclamar, i això no sempre és així.

En un tema tan sensible com aquest, la responsabilitat de l'Administració municipal ens ha de conduir a l'excel·lència, hi hagi o no reclamacions. [...]. Les persones que veuen com es vulneren els seus drets d'accessibilitat o, simplement, de seguretat vial confien en la gestió del nostre Ajuntament, mereixen la millor atenció i **no haurien de reclamar qüestions tan evidents i grolleres com les que hem observat en les 8 ubicacions assenyalades** en aquesta Recomanació.

Per tot això, conclosa l'exposició dels fets i dels fonaments de dret, com a **Defensora consider que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per a instar totes les àrees municipals, i especialment l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, a prendre en consideració les següents propostes:

1. **Dotar el SACOV dels recursos humans i materials que permetin atendre directament i amb major efectivitat el control/seguiment**

**de les autoritzacions d'ocupació de via pública per raó d'obres** i, si s'escau, accelerar de forma urgent la tramitació de **mesures per a reorientar els incompliments**. Tot plegat, amb l'objectiu de canviar l'actitud de les entitats que no reconduïxen les seves pràctiques i es resisteixen a la implantació de l'accessibilitat universal.

2. **Actualitzar el mapa d'autoritzacions d'ocupació de via pública** i, si escau, elaborar un **calendari d'inspeccions que permeti una activitat proactiva** per part del SACOV, amb l'objectiu que les entitats responsables de les obres actuïn des de l'inici de l'ocupació amb la màxima responsabilitat, atès que el seguiment de la inspecció podria motivar sancions no desitjables.

3. **Iniciar els expedients sancionadors i tramitar la seva instrucció des del mateix SACOV** quan s'esdevinguin com a conseqüència d'un concepte tipificat en el règim sancionador de la Llei 8/2017, de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears, per a garantir el seguiment de l'expedient i el seu pas, si escau, a via executiva.

4. Establir **campanyes públiques de sensibilització per a l'accessibilitat i per al control d'incompliments** que tenguin impacte quant a la motivació de les entitats responsables de les obres, perquè adoptin totes les mesures exigibles d'accessibilitat universal en els entorns autoritzats per a l'ocupació de via pública.

5. **Traslladar a la Mesa d'Accessibilitat el contingut d'aquesta Recomanació**, així com al Consell per a l'Accessibilitat de les Illes Balears, tan aviat com es constitueixi.”

D'aquesta recomanació se n'ha parlat amb els tècnics municipals i han manifestat que d'aquests tipus de situacions apuntades per la Defensora s'atenen totes les que són objecte de denúncia prèvia i, per tant, s'entén que no s'actua d'ofici. D'altra banda, **la Defensora no ha rebut cap comunicació per escrit que indiqui l'acceptació o el rebuig de les consideracions**.



# PROJECCIÓ

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
**PROJECCIÓ**  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS

- 🛡️ Projectió interna
- 🛡️ Projectió externa
- 🛡️ El Fòrum de Síndics de Catalunya
- 🛡️ El Defensor del Poble
- 🛡️ Delegació de defensories i sindicatures de les Illes Balears
- 🛡️ Formació





## Projecció interna Propostes del mandat

Després del viscut el 2023, amb la retallada de recursos perpetrada a la nostra institució per part del nou govern, costa plantejar-se una projecció des del rigor perquè per a fer una projecció seriosa cal saber amb quin recursos comptam i cal fer previsió d'alguns factors que ens permetin enfocar el futur amb garanties, i, ara per ara, no ens atrevim a aventurar amb quins recursos comptarem exactament per al 2024.

Una cosa és segura: el partit polític que va ser motiu de les retallades manté l'actitud contrària a la nostra institució i no desaprofita cap oportunitat per a titllar-nos de "xiringuito"; així doncs, **no em sembla forassenyat plantejar la supervivència com un dels objectius en el curt i mitjà termini**, però no una supervivència de la meua persona al capdavant de la institució, jo no som important en aquesta equació; la supervivència ha de ser de la institució perquè representa el dret a reclamar i posar en dubte les actuacions de la nostra administració i/o dels nostres governants. En un estat social de dret hi ha d'haver, com hi ha a tots els països democràtics del nostre context, espais per a la reclamació i el qüestionament de l'Administració, amb institucions, com la nostra, que les puguin impulsar amb objectivitat i garanties de què s'arribarà fins on calgui.

Qualcú podria pensar que hem fet moltes passes enrere en les nostres aspiracions però, vistes les circumstàncies, plantejar la supervivència de la institució no ens sembla un mal objectiu.

Evidentment, la supervivència implicaria directament l'estabilització de la plantilla i el manteniment dels recursos materials. A memòries anteriors **sempre he considerat el capital humà del meu equip com el factor determinant per a l'èxit en la tramitació dels expedients i l'eina essencial per a la millora de la qualitat del servei**. I si, com diuen, en els moments difícils és quan es coneix de la pasta de què estan fetes les persones, he de dir que no em puc sentir més orgullosa de les que

constitueixen el meu equip. M'han demostrat un compromís i una lleiata extraordinàries. S'ha demostrat que la tasca feta en pro del clima laboral no ha estat infructuosa.

Partint d'aquestes premisses, **el nostre major repte per al 2024 és mantenir el nivell d'activitat i la qualitat assolida fins al quart trimestre del 2023 en el futur**, tenint en compte que som menys mans i que, tal com ja hem explicat a l'apartat "Dades", hem tocat sostre en el volum d'expedients treballats.



No serà fàcil mantenir els patrons establerts al **Full de ruta redactat el 2017**, del qual es va fer una revisió provisional en el segon semestre de 2023, però **el**

**COMPROMÍS**, paraula que hem triat per a **il·lustrar la portada d'aquesta Memòria**, ens guia amb convicció perquè creim que hi ha projecte i que la Defensora, malgrat el que diguin alguns, és una institució necessària i avui més que mai.

Finalment, cal recordar que **la protecció de les dades personals** sempre ha estat una prioritat de la Defensora atès que està molt vinculada a la confiança de la ciutadania i la confiança per a la Defensora és un pilar essencial sobre el qual es construeix el futur. És per això que en el context municipal es manté una relació de col·laboració excel·lent amb l'actual delegat de Protecció de Dades, que ja ha presentat la seva Memòria anual del 2023.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> [Microsoft Word - Memòria any 2023 definitiva \(palma.es\)](#), a la Intranet municipal.



## Projecció externa Les relacions institucionals

La Defensora sol ser la veu de les persones que no en tenen de pròpia o que no la poden fer arribar a algunes instàncies i s'acosten a les nostres oficines per a compartir els seus problemes i les seves reclamacions, a vegades en el llindar de les competències municipals i, per tant, en mans d'altres institucions de caire estatal o autonòmic.

Durant el 2023 la Defensora ha mantingut **35 reunions amb associacions, plataformes o col·lectius de veïnats**; ha participat a **quasi un centenar de reunions amb diferents àrees del nostre Ajuntament** relacionades amb les reclamacions rebudes i a **27 reunions amb entitats d'altres administracions públiques**, tant de la nostra comunitat autònoma com de l'Estat.

Fins al mes d'octubre la Defensora va participar, directament o amb la representació de l'adjunt, a gairebé totes les reunions a les quals se la va convocar.

El 2023, a l'àmbit autonòmic s'han mantingut els contactes amb la Conselleria de Benestar Social (persones majors, sensellarisme, persones en situació de carrer, etc.), els quals han permès ser més eficients en la defensa dels drets de la ciutadania. Igualment, s'ha mantingut una relació de col·laboració regular amb l'Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència (OBIA) i amb la Defensora dels Usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

En el marc de la política municipal, cal recordar també les col·laboracions amb la FELIB, abans i després de les eleccions, en les quals destacaríem el tractament de temes d'estratègia global com és la problemàtica dels VMP.

Quant al **treball conjunt amb altres defensories i la relació amb el Defensor del Poble**, s'ha considerat oportú fer un apartat especial que desenvoluparem a continuació.

El 2023 cal destacar la relació amb entitats socials com **CONSUBAL** (Associació de Consumidors de les Illes Balears), **la Federació d'Associacions de Veïns de Palma i la Universitat de les Illes Balears**, amb les quals treballam des de fa anys.

D'altra banda, s'ha iniciat relació amb l'entitat **Sal i Ajuda**, de suport a persones vulnerables amb necessitat d'orientació jurídica; amb **Hogar sí i Provienda**, responsables dels programes *Housing First* i *Housing Led*, per a la recuperació digna de persones sense llar, i amb el **Servei del CEDRE** (Consell per a l'Eliminació de la Discriminació Racial i Ètnica) per a l'assistència i l'orientació a víctimes de discriminació.



Finalment, cal comentar que després de les eleccions i atesos els canvis de les persones al capdavant de les coordinacions de districte, la Defensora va tenir la iniciativa de reunir-se amb alguns d'ells per a posar-se a la seva disposició i establir els contactes que ens han de permetre millorar el treball de l'Oficina de la Defensora.

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS





## El Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya Un referent, una xarxa; no treballam sols

El Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores de Catalunya (FSD) sempre ha estat un referent i un espai de creixement per a la nostra entitat, uns aliats davant l'adversitat, però El 2023 va demostrar la seva solidaritat de forma molt especial emetent una declaració de suport a la Defensora durant l'episodi de retallada de recursos de l'Oficina de la Defensora. Aquest document es troba íntegrament a l'apartat d'annexos.

La Defensoria de Palma forma part del Fòrum des de pràcticament els seus inicis l'any 2006. Actualment som 48 membres d'arreu de l'Estat; la majoria, de Catalunya.



A més de generar espais per a poder compartir coneixements, fer

consultes i presentar bones pràctiques, l'FSD organitza formacions a demanda que enforteixen la tasca de les defensories locals. Enguany, el mes de febrer es va sol·licitar la participació del Fòrum a la II Trobada de Defensories Locals de les Illes Balears i des de Catalunya es varen desplaçar a Mallorca el seu gerent i la seva presidenta.

Gràcies a l'FSD també s'ha mantingut una col·laboració amb entitats defensores de drets humans internacionals, amb les quals es va participar al I Congrés d'AGOL (Aliança Global d'Ombudsman Local), nascuda a l'empara del PRADPI (Programa regional de apoyo a las defensorías del pueblo de Iberoamérica).

Enguany la nostra participació a l'AGOL ha quedat limitada per la distància, ja que s'ha participat a dos esdeveniments per via digital perquè viatjar a Sud-amèrica, a més de la qüestió econòmica suposaria alguns entrebancs logístics que ens obligarien a tancar l'Oficina alguns dies.



Altres temes que han estat objecte de treball, també amb el FSD, són **el seguiment de la Comissió de Tracta d'Éssers Humans**, iniciat el 2021 i que ens va dur com a Fòrum a entrevistar-nos amb el Ministeri de Justícia de l'Estat espanyol, i **la problemàtica dels VMP**, comuna a totes les grans ciutats i a la quals ens haurem de dedicar fons si volem obtenir qualche resultat positiu.

Val la pena concloure amb dues frases extretes de la Declaració del FSD a favor de la Defensora, perquè és una màxima que aplica a qualsevol institució de les que vetlen pels drets fonamentals, no únicament a la nostra institució, i exposa clarament qui som i qui és el Fòrum de Síndics i Síndiques:

***Les sindicatures i defensories feim una tasca de crítica constructiva a l'Administració local i ho feim amb rigor i imparcialitat; la millor prova és probablement l'atac d'aquelles persones i entitats incapaços d'entendre les nostres institucions i, alhora, l'augment de confiança per part de la ciutadania que cada dia s'acosten a nosaltres en major nombre. [...]***

***Les defensories locals hi treballen des de la proximitat i no formam part d'un mercadeig polític/partidista sota excuses i falsedats de duplicitat institucional o de qualsevol altre argument insubstancial i buit de continguts.***

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS



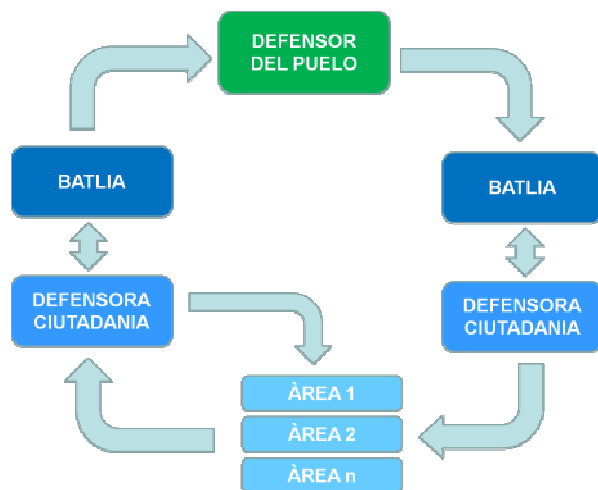
## El Defensor del Poble Un aliat imprescindible

El Defensor del Poble és un referent per a qualsevol entitat que té per objecte la defensa dels drets de la ciutadania. La institució estatal va néixer amb la Constitució mateixa i actua a tots els efectes com un al comissionat de les Corts.

Disposa d'uns mitjans coherents amb la magnitud de la seva tasca, atesa la seva competència en tot el territori de l'Estat, i cada any ret comptes amb la presentació de la Memòria.

La nostra relació amb la institució del Defensor del Poble ha estat sempre excel·lent i consisteix en una col·laboració mútua que permet defensar els drets de la ciutadania amb les màximes garanties.

La forma com es produeix aquesta col·laboració en ha conduït per diverses vies al llarg dels anys. Així doncs, quan el Defensor o, per delegació, els seus adjunts han de fer una consulta a l'Ajuntament s'adrecen directament al batle com a president del consistori. Llavors, des de la Batlia ens comuniquen la reclamació i la Defensora adreça a les àrees competents la consulta perquè es prengui en consideració, tal com indica l'esquema.



Pel que fa a aquests expedients la Defensora de la Ciutadania únicament actua com a simple tramitadora. Això no obstant, si la mateixa reclamació consta als seus arxius integra els documents propis a la resposta que emet el Defensor del Poble. El mes de desembre de 2023 es trobaven en tramitació 17 consultes de la institució estatal, de les quals destacaríem la relativa a les zones de baixes emissions, que el Defensor del Poble va traslladar a tots els municipis de gran població de l'Estat.



També hi ha altres vies de col·laboració més directes i en les quals la Defensora i el Defensor aporten opinió i coneixement en el marc d'alguna problemàtica concreta. En aquest context, **el 18 de desembre la Defensora va mantenir una entrevista de més de dues hores amb el Defensor del Poble** al seu despatx de Madrid. A l'entrevista es varen tractar temes com:

- 🇪🇸 La necessitat del nomenament d'un síndic de greuges.
- 🇪🇸 La preocupació per les situacions de conflicte urbà ocasionat pels VMP.
- 🇪🇸 La importància de donar impuls a una nova Llei integral contra la tracta i per a l'abolició de la prostitució.
- 🇪🇸 I, molt especialment, la coordinació entre el Defensor del Poble i defensories i sindicatures locals.

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS



## Delegació de Defensories de les Illes Balears L'evolució natural per a la defensa dels drets

La Delegació de Defensories existeix des de fa alguns anys, en el marc d'un acord tàcit de col·laboració per a compartir informació i consultes, Està integrada per l'Oficina Balear d'Infància i Adolescència (OBIA), la Defensora dels Usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears, la Sindicatura de Greuges de la UIB, la Sindicatura de Greuges del Consell de Menorca i la Defensora de la Ciutadania de Palma. A títol emèrit hi pertany la Sra. Rayó, ex-Defensora de la Ciutadania de Marratxí, on encara no s'ha nomenat successor, i la Sra. Manassero, ex-Síndica de la UIB.



La Delegació de Defensories es reuneix cada vegada que considera que un tema pot ser de l'interès comú del col·lectiu. El 24 de febrer de 2023 va tenir lloc la II Trobada de Defensories i Sindicatures Locals de les Illes Balears, on a més de tots els membres de la Delegació es va comptar amb l'assistència del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, l'Oficina per a la Defensa dels Drets Lingüístics, la FELIB, CONSUBAL i el president de la Comissió de Drets de la Ciutadania. Fruit del treball, la Delegació va considerar oportú fer una passa més en el compromís per a la defensa dels drets de a ciutadania i es varen prendre algunes decisions vinculants.

En primer lloc, es va fer emetre un MANIFEST firmat per tots els membres de la Delegació en el qual es reconeixia:

- 📍 la necessitat de les sindicatures i les defensories com a institucions públiques per a la defensa dels drets de la ciutadania
- 📍 el caràcter singular de les nostres institucions, diferenciades de qualsevol altre entitat en el si de les administracions públiques
- 📍 la necessitat de recursos suficients per a la tasca encomanada
- 📍 l'obligada col·laboració de les entitats públiques en el desenvolupament de les nostres funcions

El manifest acabava amb una DECLARACIÓ sobre la necessitat urgent de nomenar el Síndic o Síndica de Greuges com un deute amb la ciutadania i amb l'Estatut de les Illes Balears.

La segona part del compromís adquirit implicava els membres de la Delegació de Defensories en el lliurament de la Declaració al president del Parlament de les Illes Balears i a tots els partits polítics amb representació al Parlament, atesa la seva responsabilitat en l'inici de la tramitació.

La tasca es va fer de forma àgil i responsable. Així, abans de les eleccions de maig s'havia lliurat la Declaració, tal com estava previst, i **tots els partits** llevat de VOX, que proposava una delegació del Defensor del Poble a les Illes Balears, **reconegueren la manca de la sindicatura autonòmica com un deute històric**. El compromís dels partits, independentment que haguessin de formar part del nou Parlament, va ser incloure aquest tema a les seves agendes.

Les defensories ens comprometem a fer seguiment de la qüestió per a elaborar un calendari que fes possible, 40 anys després de l'aprovació de l'Estatut, nomenar i posar en marxa de la sindicatura autonòmica. **Quasi un any després, malgrat l'entrevista mantinguda amb la Conselleria de Presidència després de la constitució del nou**



govern, no s'ha iniciat la tramitació per impulsar el nomenament de síndic/ca.

## Formació

### Una passa necessària si volem qualitat

**La Defensora sempre ha valorat la formació del personal com una de les eines principals per a obtenir l'excel·lència.**

Probablement, de totes les formacions rebudes destaca, perquè es tracta d'un punt d'inflexió municipal, la JORNADA DE PRESENTACIÓ I INTRODUCCIÓ AL NOU GESTOR D'EXPEDIENTS I EINES ASSOCIADES (SEDIPUALB@) 2023, duita a terme el 3 de novembre i a la qual s'inscriviren tots el membres de l'Oficina de la Defensora.

Com ja s'ha comentat en apartats anteriors, la nostra institució, en coordinació amb la resta de sindicatures i defensories de les Illes Balears va organitzar les II Jornades de Sindicatures i Defensories Locals, que va tenir lloc el 28 de febrer. Tot i no tenir un caràcter exclusivament formatiu, és un fet que hi ha un aprenentatge innegable en compartir la realitat de les nostres institucions.

A títol individual, l'Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència va convidar la Defensora a la Jornada de Bon tracte i Espais Segurs, que es va fer el 25 d'abril a la Casa Esment amb motiu de la declaració d'aquella data com el Dia Internacional de la Lluita contra el Maltractament Infantil.

El 15 de juny l'encara adjunt va participar en la XII Jornada "Una mirada a la protecció de les persones majors" de l'IMAS, a l'Aula Magna de l'Edifici Jovellanos de la UIB.

Entre els dies 14 de novembre i 1 de desembre de 2023 l'administratiu va participar al curs a distància "Llenguatge jurídic català", d'una durada de 20 hores i impartit per l'Institut d'Estudis Baleàrics.

Els dies 23 i 24 de novembre la Defensora va participar a la Jornada de formació sobre violència masclista i exclusió residencial a Mallorca organitzada a la UIB.

Cada un dels cursos tenen un retorn a l'Oficina de la Defensora amb les reunions d'equip, en les qual es comparteix la informació rebuda i, a més, s'enregistra tota la documentació que és susceptible de catalogació, com manuals, enquadernacions o altres documents digitals que poden ser útils per a la pràctica de la Defensora.



El 2023 les circumstàncies no ens han permès aprofitar els programes de formació de l'Escola Municipal de Formació de l'Ajuntament, com hauria estat la nostra voluntat.

I, finalment, cal recordar que la Defensora va participar en alguna de les accions formatives organitzades des del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, entre les quals destacaríem la impartida per l'entitat ECOM el 22 de novembre, amb el títol "Vulneracions de drets i discapacitat física i/o orgànica".

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS



# TRANSPARÈNCIA

- 🛡 CERIS
- 🛡 Comunicació
- 🛡 Plantilla i pressuposts

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
**TRANSPARÈNCIA**  
CONCLUSIONS

ANNEXOS





## Transparència

### Comissió especial de reclamacions - CERIS

Aquesta Comissió està formada per **representants de tots els grups municipals**, de forma proporcional al nombre de membres que tenen al Ple. La institució de la Defensora també en forma part, amb veu i sense vot.

La Defensora hi ret compte de les seves actuacions mensualment i hi exposa els temes que han centrat la tasca de la institució des de la darrera sessió. Procura que la presentació sigui interessant i els temes dels quals es fa ressò són d'indubtable importància. No obstant això, no sempre desperten l'interès dels assistents.

Les funcions i l'organització de la Comissió estan determinades pel Reglament orgànic de drets de la ciutadania. Així, els divendres anteriors a la data del Ple, llevat de l'agost, tenen lloc les comissions. El 2023 les eleccions varen alterar el règim de sessions i els mesos de maig i juny tampoc es varen dur a terme comissions. La del mes de maig va tenir com a única finalitat aprovar les actes anteriors.

La Defensora facilita a cada sessió la relació completa dels expedients a tràmit, es posa a disposició per a les qüestions que puguin suscitar i es tracten de forma puntual els temes d'especial rellevància. Ens preocupa, però observar que alguns temes es repeteixen, en una mena de "dia de la marmota", davant la inoperància municipals. Aquests són exemples de qüestions que s'han hagut de reiterar al llarg d'anys, fins que s'hi ha trobat solució:

- 📍 els problemes en l'atorgament d'aparcaments per a persones amb mobilitat reduïda
- 📍 els criteris d'actuació en les notificacions de multes de circulació
- 📍 el problema de l'accés a l'habitatge i les autocaravanes
- 📍 les incidències d'accessibilitat al transport públic
- 📍 les dificultats de l'Oficina de la Defensora per la manca de recursos humans

També s'hi lliuren les recomanacions, els advertiments i els suggeriments associats a les reclamacions amb resultat de GREUGE i s'hi fa seguiment de les RAS pendents d'execució, com ja s'ha exposat al capítol "Recomanacions".

Cal recordar que entre les comunicacions als regidors i regidores de la Comissió tenen una importància significativa els informes especials, dels quals pel que fa al 2023 cal destacar el referit a les "Consideracions de la Defensora en relació amb les consultes rebudes arran del punt 7 de l'Acord programàtic entre PP-VOX", lliurat el mes de setembre.

Amb la finalitat de tenir ben informada la Comissió, en totes les sessions també s'inclou un apartat d'agenda de la Defensora.

Per a concloure aquest apartat, vull agrair la bona disposició dels membres de la Comissió. Sabem que la nostra tasca sovint implica recordar les coses que no funcionen i en aquest sentit els equips de govern ha encaixat les propostes de millora.

No obstant això, no puc oblidar l'episodi en què es va produir una ingerència greu en l'autonomia de la institució, en els mesos de setembre i octubre, que va afectar i afecta la nostra capacitat. I vull manifestar la meua sorpresa davant les contradiccions d'un partit que durant la legislatura passada es pronunciava amb lloances cap a la tasca de la Defensora i a favor de dotar-la de més recursos, i en aquesta legislatura, ja al poder, ha estat l'executor de retallades que es varen dur endavant sense consultar la Defensora, com a fets consumats irrevocables.



## Transparència Comunicació

La Defensora es mou en el difícil equilibri entre una societat mediàtica en la qual si no entres en el cercle dels mitjans no existeixes i la discreció que requereixen la majoria de les dades que són objecte de les nostres investigacions. A més, no és voluntat de la Defensora ser mediàtica en la seva activitat i sovint és preferible resoldre les qüestions de forma eficaç que sortir cada dia als diaris, tot i que en ocasions és molt útil i fins i tot necessari.

Per això hem d'agrair als professionals dels mitjans que amb aquesta "esquizofrènia comunicativa" nostra hagin sabut entendre la institució de la Defensora i que ens hagin facilitat una cobertura adequada i curosa, i, sobretot, que ens transmetin amb un segell de credibilitat que no s'atorga a totes les institucions.

Les limitacions de temps i personal no han permès emetre notes de premsa amb la freqüència que hauríem volgut o que ens calia com a organisme públic, però és un fet que a l'espai de les Comissions de Reclamacions i Suggeriments una vegada al mes s'obre una finestra, si més no, a la premsa escrita.

Evidentment, quan qualque mitjà ha contactat amb la Defensora sempre s'ha procurat atendre'l al més aviat possible i amb detall perquè la informació es publiqui amb el màxim rigor.

La participació a mitjans de ràdio i televisió ha estat puntual i sotmesa a declaracions associades a l'actualitat d'un moment. Serveixi d'exemple la polèmica sobre la continuïtat de la Defensora o el cessament de l'adjunt, en què tristament érem, a més, el focus de la notícia.

Tots els articles publicats al llarg del 2023 per la premsa escrita s'han recollit per a elaborar el dossier de premsa que, com és habitual, forma part dels annexos d'aquesta Memòria.

Quant a les xarxes socials, el 2023 ens hem centrat en Facebook i s'ha intentat mantenir amb els recursos propis un paper un poc actiu que fes més visible la figura de la Defensora. Ha estat possible també gràcies a una nova iniciativa de producció d'articles propis que s'han publicat prèviament al web de la Defensora, amb un total d'11 articles durant el tercer trimestre del 2023.

En anteriors edicions de la Memòria sempre aspiràvem a la consolidació de la plantilla per a recuperar l'activitat en xarxes socials, però aquestes aspiracions no han estat possibles per la retallada de recursos.

Hem de recordar que el criteri de la Defensora quant a les xarxes socials és que siguin una eina de difusió però no un canal d'atenció.

Una vegada més, **vull destacar el tractament excel·lent que tots els mitjans han donat a la institució i a la meva persona en particular**, conservant amb professionalitat periodística la independència de la figura de la Defensora i tractant amb objectivitat i rigor les meves declaracions.

Per qui sigui més de valoracions quantificables, el nostre dossier de premsa conté un total de 66 articles relacionats directament o indirecta amb expedients de la Defensora, la qual cosa ens permet dir que hem tingut espai als mitjans i ha estat positiu en aquest sentit.





## Transparència

### Plantilla i pressuposts

“El 2022 l’Oficina va tornar a viure temps convulsos quant a l’estabilitat de la plantilla.” Així començava aquest apartat a la Memòria anterior i qui ens diria que la cosa podia anar a pitjor. Amb el canvi de legislatura a mitjan any es constituïa un nou govern en el qual els acords programàtics per a obtenir l’estabilitat conduïrien a l’exigència per part d’un partit polític de fer desaparèixer la institució de la Defensora, per considerar-la, segons han expressat de forma reiterada, un “chiringuito” que no fa res que no pugui fer qualsevol partit polític des de les seves competències. Res més lluny de la realitat i n’és prova el contingut d’aquesta i de totes les memòries presentades per la nostra institució, que demostren el nostre caràcter singular.

L’estabilitat viscuda fins al mes de setembre duraria poc i d’acord amb el punt 7 de l’Acord programàtic entre PP i VOX es destituïa d’un dia per l’altre l’adjunt de la Defensora i poc després es feia desaparèixer la figura de l’adjunt com a tal. Això va provocar la minva d’una persona amb responsabilitat a l’Oficina i també la destitució d’una de les administratives, atès que el titular de la plaça d’administratiu havia de tornar al seu lloc; va amenaçar la viabilitat de l’atenció a la ciutadania i va deixar la Defensora sense cap altre suport que el personal administratiu. El mes d’octubre, de les quatre persones adscrites a l’Oficina passàrem a ser tres.

Afortunadament, la qualitat de les persones que integren el meu equip i la bona organització de l’Oficina han permès sortir endavant. A finals del 2023 érem a l’Oficina dos auxiliars, un administratiu i la Defensora, incomplint la dotació consolidada al Pressupost del 2023 per la Regidoria d’Hisenda, en què es preveia un adjunt com a suport de la Defensora per a tasques institucionals.

A l’edició de la Memòria 2021 s’incorporaren per primera vegada les dades econòmiques, amb la finalitat d’aportar valor a la transparència de l’Oficina de la Defensora. Per a interpretar-les correctament és important saber que el capítol I indica el pressupost de personal; el capítol II, el de despeses corrents, i el capítol VI, les inversions. A efectes pràctics, la Defensora sols té capacitat de decisió per a l’execució dels seus projectes sobre el capítol 2, de despeses corrents.

Quant a l’estalvi observam, com cada any, que al 2023 es produeix un romanent del 37,24%. Aquest fet és degut a dos factors: la voluntat de contenir la despesa en tot el que ens és possible, i el problema històric de la nostra institució per a invertir en projectes, ja que no tenim competències pròpies assenyalades en el Decret de competències, la qual cosa sempre ha suposat el bloqueig de les iniciatives a Intervenció.

|                   | 2021              | 2022              | 2023              |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Pressupost</b> | <b>264.625,59</b> | <b>257.577,42</b> | <b>319.314,14</b> |
| Capítol I         | 203.625,59        | 196.577,42        | 271.314,14        |
| Capítol II        | 56.000,00         | 56.000,00         | 48.000,00         |
| Capítol VI        | 5.000,00          | 5.000,00          | 5.000,00          |
|                   | 2.021,00          | 2.022,00          | 2.023,00          |
| Despesa real      | 205.036,62        | 214.459,98        | 200.413,39        |
| Capítol I         | 197.791,31        | 207.584,81        | 196.307,69        |
| Capítol II        | 7.245,31          | 6.875,17          | 4.105,70          |
| Capítol VI        | 0,00              | 0,00              | 0,00              |
| <b>ESTALVI</b>    | <b>59.588,97</b>  | <b>43.117,44</b>  | <b>118.900,75</b> |
|                   | 22,52%            | 16,74%            | 37,24%            |





# CONCLUSIONS

**PRIMERA.** Si l'elaboració de la Memòria 2022 va ser un esforç titànic per a l'Oficina de la Defensora, atesa la voluntat d'anticipar-ne la presentació a les eleccions, l'elaboració de la Memòria 2023 ha estat gairebé agònica, tenint en compte que hem volgut presentar-la també a la primera meitat de l'any i amb menys personal que l'any anterior. Evidentment, la urgència no ens ha permès aprofundir en algunes qüestions com hauríem desitjat, com per exemple en compartir el seguiment de les recomanacions, un seguiment que s'ha fet de forma rigorosa i ordenada amb els membres de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments com a testimonis.

**SEGONA.** La pèrdua de part de l'equip humà ha desequilibrat de forma significativa la institució de la Defensora, per factors tant quantitius com qualitius. Quan falten mans la capacitat d'atenció a la ciutadania en queda afectada i si les que falten són, a més, especialitzades, queda afectada l'atenció i no és possible plantejar-se segons quines metes perquè sols generariem frustració o falses expectatives. És per això que sempre hem estat molt conscients de les nostres limitacions i que ens hem plantejat les metes en funció de la nostra realitat, però el 2023 hem vist com el govern municipal, de forma totalment inesperada, ens ha retallat els recursos i ha impedit dur endavant la tasca projectada, amb la qual cosa s'ha dilatat l'atenció a la ciutadania i limitat el seguiment dels expedients.

**TERCERA.** No obstant això, el nombre de expedients demostra que la ciutadania confia en la institució de la Defensora. Els veïnats entenen i accepten las explicacions i les orientacions donades. Això vol dir que no hi ha cap altra institució amb les característiques de la Defensoria a la

qual qualsevol ciutadà pugui arribar amb tota la confiança i sense cap restricció o limitació.

**QUARTA.** La col·laboració de l'Oficina de la Defensora amb altres defensories, com ara l'Oficina Balear de la Infància i Adolescència, la Defensora de l'Usuari del Sistema de Sanitat Pública, la Comissió de Síndics de Menorca, la Síndica de Marratxí i la Síndica de la UIB, així com el Fòrum de Síndics de Catalunya, ha estat fonamental en la reivindicació de recursos i en la demanda d'un/a Síndic/ca de Greuges.

**CINQUENA.** Reconeixem el valor del suport entre entitats i associacions de la societat civil organitzada, amb les quals hem viscut una relació de complicitat per a contribuir a l'enfortiment de la democràcia, en moments difícils com els que ha viscut la Defensora enguany. Tenim la convicció que la participació és un valor essencial que ens fa forts i ens fa sentir que no estam tots sols. El meu agraïment a tots ells, especialment a la Federació d'Associacions de Veïns de Palma.

**SISENA.** Novament augmenten el casos de competència supramunicipal. Sabem des de fa anys que el nomenament d'una sindicatura de greuges d'àmbit autonòmic és urgent i és per això que s'ha duit endavant la reivindicació del Síndic/ca de Greuges, amb la finalitat d'enfortir l'estructura democràtica, a més de reparar un deute històric i un incompliment de l'Estatut. D'altra banda, és evident que les nostres institucions no són benvingudes per totes les forces polítiques i algunes probablement ens entenen com una amenaça. Per això ens cal donar solidesa als pilars democràtics del nostre estat social de dret.

El meu agraïment a totes les persones i tots col·lectius que s'han acostat a la institució de la Defensora, tant per a presentar la seva reclamació com per donar informació o aportar millores al nostre funcionament.

Anna Moilanen Jaakola  
DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

PRESENTACIÓ  
MARC LEGAL  
DADES  
PROJECCIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
CONCLUSIONS

ANNEXOS

