



Memòria de la Defensora de la Ciutadania

2021

ANNEXOS























ANNEXOS



























- A1. Relació dels expedients DC, IMA i DP
- A2. Redacció de les recomanacions i els informes
- A3. Normativa d'aplicació directa
- A4. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat
- A5. No-conformitats
- A6. Dades comptables de l'Oficina de la Defensora
- A7. Full de reclamació
- A8. Mapa mental de la Memòria
- A9. Dossier de premsa



































A1. RELACIÓ D'EXPEDIENTS DC, IMA I DP

EXPEDIENTS DC - 2021

Queixes i suggeriments del 01/01/2021 fins al 31/12/2021

EXPEDIENT	DATA_RECLAM	MOTIU	TIPUS	DPT_IMPLICAT1	DPT_IMPLICAT2	RESOLUCIÓ	ODS 2030	
2021/001	12/01/2021	Multes per accés a zona ACIRE	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT MULTES			
2021/002	15/01/2021	Projecte Nuredduna	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	GREUGE	 	
2021/003	26/01/2021	Molèsties del <i>tardeo</i> -botellot a la pl. de la Drassana	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT	 	
2021/004	29/01/2021	Renous de matinada d'obrador de pa	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT	LLICÈNCIES ACTIVITATS		
2021/005	30/01/2021	Manca de resposta a peticions	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR ANIMAL			
2021/006	31/01/2021	Tancament de piscines per la pandèmia	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	IME	SUSPENSIÓ	 	
2021/007	31/01/2021	Problemes de connexió del servei d'EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA			
2021/008	04/02/2021	Desacord amb denegació d'ajuda econòmica	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL	ARXIU	 	
2021/009	18/02/2021	Senyalització de reserva d'espai per a persones de mobilitat reduïda	RECLAMACIÓ	RESOLT		MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT	
2021/010	18/02/2021	Tardança en la concessió de reserva d'aparcament de minusvàlids	RECLAMACIÓ	RESOLT		MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT	
2021/011	18/02/2021	Falta de resposta a petició de dos informes de la Policia	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA	RESOLT EN TRÀMIT		
2021/012	22/02/2021	Molèsties veïnals de convivència i amenaces	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA			
2021/013	26/02/2021	Incompliment de l'Ordenança OVP	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR			
2021/014	26/02/2021	Ubicació de contenidors de fems	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA			
2021/015	05/03/2021	Molèsties per la recollida de fems d'un hotel	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	LLICÈNCIES ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT	 

2021/016	08/03/2021	Manca d'atenció telefònica a la ciutadania	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL		ARXIU PROVISIONAL	
2021/017	08/03/2021	EMAYA no emet certificat d'inspecció 20/10/2020	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT	
2021/018	12/03/2021	Demana canvis a la línia 10 EMT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMT		RESOLT EN TRÀMIT	
2021/019	22/03/2021	Desacord amb exp. sancionador infraccions generals	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRACCIONS GENERALS			 
2021/020	22/03/2021	Molèsties OVP taules i cadires d'una pizzeria	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR		RESOLT EN TRÀMIT	
2021/021	07/04/2021	Manca de resposta a una denúncia d'obres	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISC. URBANISTICA			
2021/022	08/04/2021	Reclamació per renous d'un club de pàdel	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES ACTIVITATS		RESOLT EN TRÀMIT	 
2021/023	27/04/2021	Autorització de pas de vehicles del parc Son Quint-Son Muntaner	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT		MOBILITAT	LLICÈNCIES ACTIVITATS	
2021/024	27/04/2021	Arbrat municipal que provoca desperfectes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES			
2021/025	10/05/2021	Arbrat municipal que provoca desperfectes en canonada	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT	
2021/026	11/05/2021	Multes ACIRE amb targeta d'autorització	RECLAMACIÓ	RESOLT	MULTES TRESORERIA		RESOLT EN TRÀMIT	
2021/027	14/05/2021	Manca de notificació de multes d'ACIRE	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MULTES			
2021/028	17/05/2021	Molèsties a la barriada de Santa Catalina	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICÈNCIES ACTIVITATS	POLICIA LOCAL		 
2021/029	21/05/2021	Problemàtica del parc Wifi - Nou Llevant	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEGURETAT	INFRAESTRUCTURES		
2021/030	21/05/2021	Manca de resposta sobre retirada d'una obra	RECLAMACIÓ	RESOLT	CULTURA		RESOLT EN TRÀMIT	
2021/031	07/06/2021	Estat de les voravies del c. de Jaume Vidal Alcover	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES			
2021/032	11/06/2021	Mal estat del carril bici del c. de Jacint Verdaguer	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES			
2021/033	14/06/2021	Botellot i aglomeració de menors amb alcohol	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL -PV	LLICÈNCIES ACTIVITATS		 
2021/034	25/06/2021	Dotació d'aigües brutes i pluvials a Son Ametler	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	PLANEJAMENT	EMAYA	GREUGE	 
2021/035	30/06/2021	Demora en la concessió d'autorització de guai	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	
2021/036	07/07/2021	Falta de resposta a petició de pilons davant el domicili	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT			

2021/037	09/07/2021	Demora en autorització de gual permanent	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	LLIC. D'ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT	
2021/038	13/07/2021	Contaminació sonora i dret al descans L4 c. de Uetam	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA			 
2021/039	26/07/2021	Demora de concessió de llicència d'obres	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICÈNCIES D'OBRES			 
2021/040	26/07/2021	Manca de resposta a responsabilitat patrimonial	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	RESPONSABILITAT PATRIMONIAL			
2021/041	23/07/2021	Falta de resposta a diverses peticions	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	RECURSOS HUMANS			
2021/042	05/08/2021	OVP superior a l'autoritzada de 3 locals	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR	DISCIPLINA URBANÍSTICA	RESOLT EN TRÀMIT	
2021/043	06/08/2021	Embargament de multes ACIRE	RECLAMACIÓ	RESOLT	TRESORERIA		RESOLT EN TRÀMIT	
2021/044	19/08/2021	Manca de resposta d'EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		GREUGE	 
2021/045	26/08/2021	Problemes amb CRAT	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT	 
2021/046	27/08/2021	Atenció al CRAT	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT	 
2021/047	30/08/2021	Manca d'actuació de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME			
2021/048	01/09/2021	Renous de recollida de fems	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT	  
2021/049	07/09/2021	Molèsties per renou a un càrrega i descàrrega	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT	POLICIA LOCAL		 
2021/050	14/09/2021	Embargament i manca de notificació de multa d'ACIRE	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MULTES			
2021/051	22/09/2021	Dificultats per a poder fer consulta urbanística	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		GREUGE	
2021/052	01/10/2021	Demora en atorgament de gual permanent	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT	 
2021/053	08/10/2021	Negoci amb productes perillosos als baixos de l'edifici	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	LLICÈNCIES ACTIVITATS		ARXIU	
2021/054	08/10/2021	Renous per la descàrrega de mercaderies d'un negoci	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICÈNCIES ACTIVITATS	POLICIA LOCAL		 
2021/055	19/10/2021	Falta de resposta de Mobilitat	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT	 
2021/056	27/10/2021	Molèsties de negoci situat als baixos de l'edifici	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICÈNCIES ACTIVITATS			 
2021/057	02/11/2021	Renou d'habitatge de lloguer vacacional	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT	POLICIA LOCAL		 

2021/058	03/11/2021	Renous procedents de parc d'oci caní	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT	
2021/059	11/11/2021	No-notificació de multa	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT	
2021/060	29/11/2021	Falta d'ajudes de Benestar Social	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR SOCIAL	
2021/061	01/12/2021	Manca de resposta d'Infraestructures sobre Aventura Parc	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	
2021/062	10/12/2021	IBI amb bonificació per família nombrosa	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	DEP. TRIBUTARI	ARXIU
2021/063	13/12/2021	Manca de resposta a petició	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EFM	
2021/064	27/12/2021	Manca de seguiment de reforma de baixos d'habitatge	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS



IMA	DATA	CANAL	MOTIU
001/2021	04/01/2021	Correu electrònic	Molèsties per renous del veí del pis de dalt
002/2021	04/01/2021	Visita	Denúncia per haver entrat en zona ACIRE. Presentarà instància al Registre General
004/2021	07/01/2021	Correu electrònic	Disconformitat amb l'autorització atorgada
005/2021	08/01/2021	Correu electrònic	Tardança en l'emissió de certificat de vulnerabilitat
006/2021	08/01/2021	Correu electrònic	Manca de calefacció al CEIP S'Aranjassa
007/2021	08/01/2021	Visita	Problemes amb l'empadronament. No pot cobrar RESOGA si no s'agilitza el procés
008/2021	12/01/2021	Telèfon	Projecte del barri de Pere Garau més Eix Nuredduna
009/2021	12/01/2021	Telèfon	Consulta de pagament de deute a l'ATIB per part d'AV XXXXXX
010/2021	27/01/2021	Correu electrònic	Cotxe amb persona que hi viu, dins l'esplanada del c. de l'Infant Pagà
011/2021	29/01/2021	Telèfon	Queixa per la manca de senyalització Covid als vehicles de l'EMT
012/2021	29/01/2021	Visita	Maltractament de la ciutadania en CI Postal
013/2021	02/02/2021	Telèfon	Molèsties dels cotxes que aparcuen damunt la vorera davant el seu domicili
014/2021	03/02/2021	Telèfon	Pols d'obres de pisos de nova construcció de l'IBAVI
015/2021	05/02/2021	Visita	Obtenir cita prèvia per al registre d'escrits en altres administracions per Internet
016/2021	08/02/2021	Visita	Compareix l'interessat amb unes alegacions dirigides al SEPE
017/2021	09/02/2021	Telèfon	Molèsties veïnals de convivència i amenaces
018/2021	11/02/2021	Correu electrònic	Ajuda a petites empreses situades dins centres comercials
019/2021	11/02/2021	Visita	Accessibilitat a les obres de la pl. de la Porta del Camp

020/2021	12/02/2021	Correu electrònic	Ubicació de contenidors d'EMAYA al c. de la Cala, cantonada amb el de Joaquim Fuster
021/2021	15/02/2021	Correu electrònic	Demolició de mur a un vial públic
022/2021	16/02/2021	Visita	Manca d'atenció a Benestar Social. Problema de concessió d'ajudes a autònoms
023/2021	16/02/2021	Visita	Ciudadà que manifesta un problema amb Bankia per cancel·lació d'un compte
024/2021	16/02/2021	Correu electrònic	Devolució d'ingrés indegut, no materialitzat
025/2021	16/02/2021	Correu electrònic	Mal estat de les voravies que provoca caigudes
026/2021	17/02/2021	Correu electrònic	Obres en espai de servitud de pas a Cala Gamba
027/2021	17/02/2021	Correu electrònic	Exiliat polític de Cuba que manifesta haver estat desnonat
028/2021	17/02/2021	Visita	Manca d'atenció a Serveis Socials. No contesten al telèfon
029/2021	18/02/2021	Correu electrònic	Renous i olors per taules OVP del bar del costat de casa
030/2021	19/02/2021	Correu electrònic	Servei de cita prèvia per l'ORA
031/2021	22/02/2021	Correu electrònic	Comunica la seva situació d'exclusió social i manca d'ingressos
032/2021	24/02/2021	Visita	Problemes derivats del renou de les motos de la Policia Nacional quan arriben a la Comissaria
033/2021	23/02/2021	Correu electrònic	Ocupació de via pública davant una finestra de dormitori
034/2021	25/02/2021	Correu electrònic	Falta d'atenció telefònica de Benestar Social
035/2021	25/02/2021	Visita	Problemes d'atenció als Serveis Socials
036/2021	26/02/2021	Ofici	Incivisme i presència de menors a l'estació
037/2021	26/02/2021	Registre	Retirada de vehicle arran de la defunció del seu titular
038/2021	26/02/2021	Visita	Benestar Social no agafa el telèfon 971225898
039/2021	02/03/2021	Registre	Recurs dirigit al Departament de Multes que ha arribat a la nostra carpeta Sistra
040/2021	03/03/2021	Registre	Obres presumptament irregulars al pg. de Cala Gamba
041/2021	04/03/2021	Telèfon	Sol·licitud de participació municipal per a activar propostes d'actes per al 8M
042/2021	04/03/2021	Correu electrònic	Problemes de la comunitat per a realitzar obres i d'okupes
043/2021	04/03/2021	Correu electrònic	Nova benzinera molt pròxima a habitatges

044/2021	04/03/2021	Correu electrònic	Petició de prohibició d'entrada de turistes fins que tota la població estigui vacunada
045/2021	09/03/2021	Registre	Demana la no-peonització del c. dels Fideus
046/2021	09/03/2021	Telèfon	Impossibilitat de comunicar amb l'atenció del Servei de Multes telefònicament
047/2021	10/03/2021	Correu intern	Consulta relativa a inundació arran de les darreres pluges al seu local
048/2021	10/03/2021	Correu electrònic	Estat del poblat de Son Banya
049/2021	15/03/2021	Correu electrònic	Disconformitat a rebre les notificacions en català
050/2021	15/03/2021	Visita	Cita prèvia al SEPE telefònicament i falta d'atenció
051/2021	15/03/2021	Correu electrònic	Canvi de dia de venda habitual a l'exterior del mercat de Pere Garau
052/2021	17/03/2021	Telèfon	Denegació de bonificació de l'IBI per família nombrosa
053/2021	17/03/2021	Consell Territorial	Dificultats en la implementació i el desenvolupament del c/501
054/2021	18/03/2021	Correu electrònic	Responsabilitat patrimonial en la caiguda d'un difusor d'un fanal al c. de l'Illa de Xipre
055/2021	10/03/2021	Correu electrònic	Imposició de dues sancions per desobediència a la PL i manca de respecte a l'autoritat
056/2021	18/03/2021	Telèfon	Convalidació de títol d'experiència professional
057/2021	18/03/2021	Telèfon	Desacord amb resposta a petició
058/2021	23/03/2021	E-mail	Falta de neteja dels carrers
059/2021	23/03/2021	Correu intern	Reconeixement de titularitat pública de la plaça de la barriada de Son Rapinya
060/2021	24/03/2021	Telèfon	Consulta sobre obligacions en un pis de lloguer compartit d'estudiants
061/2021	24/03/2021	Visita	Problemes amb la comunitat de veïns per una olivera del pati interior
062/2021	23/03/2021	Visita	Instal·lació defectuosa d'encalientidor
063/2021	23/03/2021	Telèfon	Consulta sobre clàusules de cancel·lació de contracte de lloguer
064/2021	24/03/2021	Telèfon	Molèsties ocasionades per un punt de repartiment d'aliments
065/2021	24/03/2021	Correu electrònic	Trasllat de peticions per a mantenir l'estat de la barriada
066/2021	24/03/2021	Visita	Restitució de coberta per ensorrament
067/2021	24/03/2021	Correu electrònic	Estat de tramitació de petició realitzada el mes de febrer-IBI

068/2021	24/03/2021	Correu electrònic	Sobre el canvi de nom d'alguns carrers
069/2021	26/03/2021	Telèfon	Problemes per a pagar a terminis a l'AEAT
070/2021	26/03/2021	Telèfon	Problemes per a obtenir el permís d'aparcament per un Food Truck
071/2021	29/03/2021	Correu electrònic	Canvi injustificat de noms dels carrers de Palma
072/2021	06/04/2021	Visita	Recollida de brossa de buguenvíllia que ha caigut dins un torrent
073/2021	07/04/2021	Correu electrònic	Sol·licita indemnització per assetjament
074/2021	08/04/2021	Telèfon	Brutor a Gènova; respostes de l'Administració en català
075/2021	08/04/2021	Telèfon	Queixa al GOIB per no-vacunació
076/2021	08/04/2021	Telèfon	Problemes amb canvi de companyia telefònica
077/2021	12/04/2021	Telèfon	No contesten al telèfon de l'Agència Tributària
078/2021	14/04/2021	Altres	Irregularitats de dos gimnasos sense llicència
079/2021	20/04/2021	Visita	Informe de Benestar Social per a presentar l'ingrés mínim vital
080/2021	20/04/2021	Correu electrònic	Renous produïts per negoci al c. de Jaume II
081/2021	20/04/2021	Telèfon	Demora en la certificació de cèdula per carència
082/2021	20/04/2021	Correu electrònic	Problemes amb el fax de CMSS Mestral per a enviar-hi documentació
083/2021	21/04/2021	Correu electrònic	Incompliment de les normes Covid en un parc infantil
084/2021	21/04/2021	Visita	Ajuda per a no pagar la multa
085/2021	21/04/2021	Telèfon	No atenció presencial del SOIB
086/2021	23/04/2021	Telèfon	Commutació de sanció Covid per curs
087/2021	23/04/2021	Correu electrònic	Rutes de l'EMT cap als centres de salut
088/2021	23/04/2021	Telèfon	Impossibilitat per a contactar amb el seu advocat d'ofici
089/2021	27/04/2021	Telèfon	Desacord amb una multa Acire
090/2021	27/04/2021	Correu electrònic	Multes ACIRE sense notificació
091/2021	28/04/2021	Visita	Problemes per a cobrar lloguer

092/2021	30/04/2021	Telèfon	Import de multa Acire
093/2021	30/04/2021	Visita	Cita prèvia amb EMAYA
094/2021	03/05/2021	Telèfon	Reclamar despeses hipotecàries
095/2021	03/05/2021	Telèfon	No rebre les notificacions de Multes
096/2021	03/05/2021	Telèfon	No poder accedir al simulador de pensió de la Seguretat Social
097/2021	05/05/2021	Telèfon	Quantitat de càrregues i descàrregues de la pl. de Santa Magdalena
098/2021	05/05/2021	Correu electrònic	Falta d'aparcaments agreujat per nou carril bici a Son Oliva
099/2021	06/05/2021	Telèfon	El camí de na Burguesa està molt brut
100/2021	07/05/2021	Correu electrònic	Falta de resposta d'EMAYA sobre la reclamació per rates i mal estat de contenidors
101/2021	07/05/2021	Correu electrònic	Falta de notificació de multes d'ACIRE
102/2021	10/05/2021	Correu electrònic	Notificació rebuda fora de termini
103/2021	10/05/2021	Telèfon	Consulta sobre tràmits de separació amb fills
104/2021	10/05/2021	Correu electrònic	Activitats no permeses en una associació de persones grans XXXXXXXX
105/2021	10/05/2021	Correu electrònic	Problemes per a tramitar ajuda d'eRESOGA
106/2021	12/05/2021	Telèfon	Interessos de pagament per compra d'habitatge
107/2021	13/05/2021	Visita	Ocupació de via pública
108/2021	14/05/2021	Telèfon	Protecció de dades personals
109/2021	17/05/2021	Telèfon	No agafen el telèfon al Registre Civil
110/2021	17/05/2021	Correu electrònic	Molèsties de renous dels bars ubicats als baixos de l'edifici
111/2021	18/05/2021	Telèfon	Coneixement de qui ha fet una denúncia
112/2021	19/05/2021	Telèfon	Coa de la fam al c. de Guillem Galmés
113/2021	25/05/2021	Telèfon	Caiguda per mal estat del paviment exterior de Son Espases
114/2021	26/05/2021	Telèfon	Pujada de preu de renda antiga
115/2021	26/05/2021	Correu electrònic	Petició d'informació per a reclamar responsabilitat patrimonial per caiguda al carrer

116/2021	27/05/2021	Telèfon	Molèsties per obres
117/2021	26/05/2021	Telèfon	Instal·lació d'un gual permanent
118/2021	26/05/2021	Correu electrònic	Renou per aire condicionat
119/2021	28/05/2021	Correu electrònic	Molèsties per renous
120/2021	28/05/2021	Telèfon	Possible ruptura de dipòsit particular
121/2021	31/05/2021	Correu electrònic	Desperfectes al seu habitatge per fuga d'aigua en el pis de damunt
122/2021	31/05/2021	Correu electrònic	Taxa de residus sòlids 2021 sense reflectir l'alteració cadastral acreditada l'any 2020
123/2021	31/05/2021	Telèfon	Tancament de l'accés al pati d'habitatges del Camp Redó
124/2021	28/05/2021	Telèfon	Ocupació de via pública
125/2021	02/06/2021	Telèfon	Línia telefònica al seu jardí
126/2021	02/06/2021	Telèfon	Embargament de pis d'un fill
127/2021	03/06/2021	Carta	Accés a un habitatge
128/2021	04/06/2021	Correu electrònic	Sol·licitud que el web de l'EMT es tradueixi també a l'anglès i l'alemany
129/2021	04/06/2021	Correu electrònic	Denúncia per obres presumptament il·legals a Can Picafort
130/2021	04/06/2021	Telèfon	No-citació per a vaccinar-se contra la covid
131/2021	26/05/2021	Telèfon	Molèsties davant la imminent concessió d'un gual permanent
132/2021	08/06/2021	Correu electrònic	Sostracció d'un collar a l'hotel
133/2021	10/06/2021	Telèfon	Problemes d'autorització de venda ambulat
134/2021	11/06/2021	Correu electrònic	No-autorització de l'ORA a cotxe de rènting
135/2021	14/06/2021	Telèfon	Renous i música alta
136/2021	14/06/2021	Telèfon	Comunicació amb el Servei d'Orientació Jurídica i Informació per a sol·licitar una mudança
137/2021	15/06/2021	Telèfon	Molèsties a la parada de bus de final de línia
138/2021	15/06/2021	GEISER	Embargament de l'ATIB i falta de resposta a la petició de còpia d'expedient
139/2021	16/06/2021	Correu electrònic	Sol·licitud d'atenció municipal sense determinar

140/2021	14/06/2021	Correu electrònic	Problemes per a pagar el lloguer d'habitatge del Patronat Municipal
141/2021	17/06/2021	Correu electrònic	Possibilitat de millora i detecció de nins amb altes capacitats
142/2021	17/06/2021	Correu electrònic	Conductes incíviques al carrer de la zona del Viver
143/2021	17/06/2021	Correu electrònic	No-presentació de queixa a l'OMIC perquè no funciona el codi Captcha
144/2021	17/06/2021	Correu electrònic	Aire condicionat que afecta el carrer
145/2021	18/06/2021	Correu electrònic	Impossibilitat de cita prèvia per a registre a altres administracions
146/2021	21/06/2021	Visita	Molèsties de renous i brutícia per botellot a la zona de Son Fortesa
147/2021	22/06/2021	Telèfon	Incompliment de la freqüència del bus a l'aeroport
148/2021	22/06/2021	Correu electrònic	Problemes d'insalubritat dels contenidors d'EMAYA
149/2021	22/06/2021	Correu electrònic	Autorització de gual permanent; no es compleixen els terminis
150/2021	22/06/2021	Correu electrònic	Desacord de multes
151/2021	25/06/2021	Correu electrònic	Molèsties per la música que posa un bar a la terrassa
152/2021	25/06/2021	Correu electrònic	Mal estat de les pistes d'skatepark de la Riera i de les pistes tancades de Son Moix
153/2021	28/06/2021	Correu electrònic	Molèsties de renous d'habitatge turístic
154/2021	28/06/2021	Correu electrònic	Molèsties de renous i brutícia al carrer per festes
155/2021	28/06/2021	Correu electrònic	Problemes amb companyia elèctrica
156/2021	30/06/2021	Correu electrònic	Problemes per a accedir a les ajudes Covid
157/2021	01/07/2021	Correu electrònic	Demolició per obres il·legals
158/2021	01/07/2021	Correu electrònic	Renous al saló de jocs
159/2021	05/07/2021	Visita	No-atenció per part del SEPE
160/2021	06/07/2021	Telèfon	Problemes per a accedir al servei d'incineració amb l'Empresa Funerària Municipal
161/2021	06/07/2021	Correu electrònic	Ajuda per falta d'habitatge
162/2021	07/07/2021	GEISER	Inici d'expedient sancionador per lloguer d'habitació/lloguer vacacional
163/2021	07/07/2021	Telèfon	Asegurança de la llar que no tramita una comunicació

164/2021	07/07/2021	Correu electrònic	Petició d'ajuda econòmica per a una parella sense feina
165/2021	08/07/2021	Correu electrònic	Manca d'informació per denegació de permís d'escultura humana
166/2021	08/07/2021	Correu electrònic	Renou de pilotades a tanques metàl·liques en un camp de futbol
167/2021	08/07/2021	GEISER	Molèsties de renous d'una cafeteria
168/2021	09/07/2021	Correu electrònic	Velocitat dels busos de l'EMT
169/2021	09/07/2021	Visita	Persona desorientada a la zona del Baluard
170/2021	09/07/2021	Correu electrònic	Mesures Covid de la línia 46 de l'EMT
171/2021	09/07/2021	Correu electrònic	Oferiment de material que absorbeix els renous
172/2021	12/07/2021	Visita	Assessorament sobre prescripció de deutes tributaris
173/2021	13/07/2021	Correu electrònic	Grup de persones fent renou de matinada al c. de Blanquerna
174/2021	13/07/2021	Correu electrònic	Crowdfunding per situació d'extrema gravetat
175/2021	13/07/2021	Visita	Sol·licitud de certificat de naixement
176/2021	13/07/2021	Telèfon	Problemes amb un veí, que és de lloguer vacacional
177/2021	13/07/2021	Visita	Assessorament jurídic per a no perdre la casa
178/2021	14/07/2021	Telèfon	Vandalisme Plaça Madrid
179/2021	14/07/2021	Visita	OVP irregular a la Gerreria
180/2021	15/07/2021	Correu electrònic	Sol·licitud de llicència d'obres sense resposta
181/2021	16/07/2021	Telèfon	Empadronament
182/2021	15/07/2021	Telèfon	Còpia de plànols de l'Ajuntament de Capdepera
183/2021	19/07/2021	Telèfon	Empadronament i número de la Seguretat Social de nets, així com escolarització
184/2021	21/07/2021	Correu electrònic	Renous per part d'una veïna del Pil·larí
185/2021	21/07/2021	Visita	Problemes amb el testament de la seva dona
186/2021	27/07/2021	Visita	Disconformitat amb projecte de la nova Estació Impulsora La Ribera
187/2021	28/07/2021	Correu electrònic	Comunicació d'informe de semipresencialitat d'Educació

188/2021	28/07/2021	Correu electrònic	Molèsties de renous ocasionats pel repartidor de diaris
189/2021	28/07/2021	Correu electrònic	Actes vandàlics els vespres al camp de futbol del Camp Redó
190/2021	28/07/2021	Telèfon	Termini de resposta l'ATIB per un recurs d'una multa
191/2021	23/07/2021	Visita	Canvi de treballadora social; possible desnonament d'hostal SS i certificat de convivència
192/2021	30/07/2021	Telèfon	Molèsties nocturnes a l'Arenal per renou, brutor i falta de Policia
193/2021	30/07/2021	Correu electrònic	Neteja insuficient en alguns carrers del centre històric
194/2021	30/07/2021	Telèfon	Problemes de seguretat, brutor... a la pl. de Sant Antoni
195/2021	30/07/2021	GEISER	Problema d'humitats d'un veí
196/2021	30/07/2021	Correu electrònic	Goteres des de fa estona
197/2021	28/07/2021	Correu electrònic	Renous per joves els vespres al camp de futbol
198/2021	02/08/2021	Correu electrònic	Repintar les línies blaves de l'ORA
199/2021	02/08/2021	Correu electrònic	Renous de la parada del bus de l'EMT al c. de Nicolau de Pacs
200/2021	02/08/2021	Visita	Clínica sense llicència
201/2021	02/08/2021	Correu electrònic	Queixa de la neteja de l'habitació de l'hotel
202/2021	02/08/2021	Telèfon	Accés a ajudes socials
203/2021	03/08/2021	Correu electrònic	Molèsties OVP de negoci de restauració als baixos de l'edifici
204/2021	28/07/2021	Correu electrònic	Molèsties als habitatges turístics als barris de Foners/les Veles/Museu Krekovic
205/2021	28/07/2021	Correu electrònic	Molèsties d'habitatges turístics a la zona d'Hisenda
206/2021	04/08/2021	Visita	Interès a tenir una bústia a la bateria de bústies de la urbanització Les Palmeres de Lluçmajor
207/2021	04/08/2021	Correu electrònic	Impossibilitat de realitzar un viatge per fallida de l'agència
208/2021	04/08/2021	Correu electrònic	Descomptes a persones de 63 anys a l'IME
209/2021	04/08/2021	Telèfon	Menors que tiren pedres als operaris d'EMAYA
210/2021	05/08/2021	Correu electrònic	Tardança a reparar un problema d'un habitatge de propietat municipal
211/2021	05/08/2021	Visita	Falta de bancs i arbres als carrers i brutor

212/2021	05/08/2021	Correu electrònic	Problemes amb l'extracció de fums del bar situat als baixos de l'edifici
213/2021	05/08/2021	Telèfon	Petició de parlar amb un advocat perquè sofreix renous d'una obra
214/2021	05/08/2021	Telèfon	Sol·licitud de vida laboral; no té certificat digital
215/2021	05/08/2021	Correu electrònic	Molèsties de contenidors d'EMAYA davant el domicili
216/2021	05/08/2021	Ofici	Pla de reforma de Son Gotleu, la Soledat i Nou Llevant
217/2021	06/08/2021	Ofici	Ús de la pl. Major
218/2021	06/08/2021	Telèfon	Renous del local situat als baixos de l'edifici
219/2021	06/08/2021	Correu electrònic	Desacord amb la tramitació de procediment sancionador per multa d'ACIRE
220/2021	09/08/2021	Telèfon	Impossibilitat de gestió digital de la Targeta Ciutadana
221/2021	10/08/2021	Telèfon	Impossibilitat de llogar o comprar un aparcament de vehicles que pertany al Patronat de l'Habitatge
222/2021	11/08/2021	Telèfon	Impossibilitat de trobar el llistat d'adjudicacions d'habitatges al web de l'IBAVI
223/2021	13/08/2021	Telèfon	Problemes amb la instal·lació d'una caldera d'Iberdrola
224/2021	13/08/2021	Visita	Canvi de treballadora social i no-discriminació pel color de la pell
225/2021	16/08/2021	Correu electrònic	Apropiació de la pl. del Vicari Joan Catany
226/2021	16/08/2021	Correu electrònic	Problemes per a parlar amb l'assistenta social
227/2021	16/08/2021	Correu electrònic	Fems al c. de Sant Magí, cantonada amb el c. de Cotoner
228/2021	17/08/2021	Visita	Informació sobre l'estat d'un expedient
229/2021	17/08/2021	Correu electrònic	La regidora d'Infraestructures l'ha bloquejat a les xarxes socials
230/2021	23/08/2021	Correu electrònic	Renous pel servei nocturn d'EMAYA
231/2021	23/08/2021	Correu electrònic	Renous i acumulació de bombones de butà d'una empresa de servei d'àpats
232/2021	23/08/2021	Correu electrònic	Problemes amb l'assegurança privada de salut
233/2021	23/08/2021	Correu electrònic	Línia 19 de l'EMT sense servei per obres
234/2021	24/08/2021	Telèfon	Deficient atenció a un familiar en una residència privada
235/2021	24/08/2021	Telèfon	Possible retirada de tutela de menors per falta de pagament de l'habitatge

236/2021	24/08/2021	Correu electrònic	Sense resposta de Benestar Social
237/2021	25/08/2021	Telèfon	Entrades per a un concert a Son Moix que no han arribat
238/2021	25/08/2021	Visita	Sense ajuda RESOGA ni Ingrés Mínim Vital (IMV)
239/2021	26/08/2021	Telèfon	No agafen el telèfon 971 21 44 44 de l'EMT
240/2021	26/08/2021	Telèfon	Brutor dels contenidors soterrats del c. de Caro
241/2021	27/08/2021	Visita	Irregularitats al CRAT municipal
242/2021	27/08/2021	Telèfon	Indefensió per multa Covid
243/2021	30/08/2021	Telèfon	Problemes amb les rajoles del pis de l'IBAVI
244/2021	31/08/2021	Telèfon	Queixes de la Conselleria de Sanitat i Consum
245/2021	01/09/2021	Correu electrònic	Canvis en la circulació de vehicles a la carretera d'Establiments per perill per als vianants
246/2021	02/09/2021	Correu electrònic	Inacció de l'Ajuntament (EMAYA, incivisme, renous) i passivitat de la Comissaria de la Policia Local
247/2021	06/09/2021	Telèfon	Consulta sobre el procés de matrícula de graus d'FP - Conselleria d'Educació
248/2021	08/09/2021	Correu electrònic	Multes d'ACIRE
249/2021	06/09/2021	Correu electrònic	Amenaces d'un veí
250/2021	08/09/2021	Correu electrònic	Molèsties dels negocis i de les persones que els freqüenten
251/2021	13/09/2021	Correu electrònic	Renous d'unes atraccions de fira i de les persones que freqüenten una cerveseria
252/2021	13/09/2021	Visita	Denúncia contra la DG de Trànsit, pel maltractament rebut i manca d'informació
253/2021	08/09/2021	Correu electrònic	Multa; disconformitat amb els fets denunciats
254/2021	14/09/2021	Correu electrònic	Manca d'habitatge; el seu domicili està okupat
255/2021	15/09/2021	Correu electrònic	Tardança en la concessió de gual
256/2021	15/09/2021	Correu electrònic	Embargament de multa pagada
257/2021	15/09/2021	Correu electrònic	Falta de notificació de multa d'ACIRE
258/2021	16/09/2021	Correu electrònic	Denegació de bonificació de l'IBI per família nombrosa
259/2021	02/09/2021	Correu electrònic	Problemes amb un habitatge plurifamiliar dedicat a lloguer turístic a Palma

260/2021	21/09/2021	Correu electrònic	Manca d'aparcament al polígon i aparcaments d'ús exclusiu per als clients
261/2021	21/09/2021	Visita	Certificat de vulnerabilitat per a aturar desnonament
262/2021	21/09/2021	Telèfon	Cita per canvi de domicili
263/2021	21/09/2021	Correu electrònic	Millores al carril bici a l'altura del pont que connecta amb l'hospital de Son Espases
264/2021	21/09/2021	Telèfon	Demora en la concessió de l'ampliació de reserva d'espai de gual
265/2021	21/09/2021	Correu electrònic	Manca de notificació de multa
266/2021	21/09/2021	Correu electrònic	Manca de notificació de multa
267/2021	21/09/2021	Visita	Molèsties pel canvi dels contenidors de fems davant el seu domicili
268/2021	22/09/2021	Correu electrònic	Renous al c. de Sant Damas
269/2021	24/09/2021	Correu electrònic	Beca de menjador i canvi de centre de serveis socials
270/2021	24/09/2021	Correu electrònic	Ajudes de menjador escolar
271/2021	24/09/2021	Telèfon	Multes d'ACIRE (4) per desconeixement
272/2021	24/09/2021	Visita	Caiguda de pedra de la demolició de l'habitatge del costat
273/2021	27/09/2021	Correu electrònic	Canvi d'estat de "recuperació" d'un vehicle
274/2021	29/09/2021	Correu electrònic	Informació sobre el procediment de reclamació d'una sanció
275/2021	29/09/2021	Telèfon	Denegació de visat d'un familiar
276/2021	28/09/2021	Visita	Desestimació d'escolarització curs 2021-22
277/2021	05/10/2021	Correu electrònic	Molèsties a causa del desviament del trànsit conseqüència del tancament del c. de Nuredduna
278/2021	05/10/2021	Correu electrònic	Molèsties dels contenidors del c. de Francesc Julià
279/2021	06/10/2021	Correu electrònic	Problemes d'escolarització dels fills
280/2021	06/10/2021	Correu electrònic	Sol·licitud d'informació sobre com presentar una queixa
281/2021	06/10/2021	Correu electrònic	Problemes de gestió de residus de la porteria en un CEIP
282/2021	06/10/2021	Correu electrònic	Informació sobre multes
283/2021	07/10/2021	Correu electrònic	Felicítació i queixes sobre les actuacions de l'EMT

284/2021	07/10/2021	Correu electrònic	Mal estat i brutor de les voreres a Cala Major
285/2021	07/10/2021	Correu electrònic	Sobre la limitació de velocitat i manca de regulació/control de patinets i bicis
286/2021	07/10/2021	Correu electrònic	Manca de neteja per la quantitat d'excrements d'animals
287/2021	07/10/2021	Correu electrònic	Problemes d'aparcament a la zona de la pl. d'en Coll
288/2021	07/10/2021	Correu electrònic	Disconformitat amb sanció de l'OVP
289/2021	11/10/2021	Correu electrònic	Problemes per a obtenir el Certificat de resident pel web
290/2021	15/10/2021	Correu electrònic	Problemes per a contactar amb Estrangeria
291/2021	15/10/2021	Correu electrònic	Disconformitat amb el protocol Covid-PCR de les persones amb discapacitat
292/2021	19/10/2021	Correu electrònic	Renous del parc d'oci caní
293/2021	20/10/2021	Telèfon	Problemes amb una pèrgola d'un veí; no es dona un informe d'un nadó
294/2021	21/10/2021	Telèfon	Pagament de l'IVTM en canviar un vehicle i tenir-ne exempció per discapacitat
295/2021	22/10/2021	Visita	Gual davant i quadre elèctric en mal estat
296/2021	22/10/2021	Correu electrònic	Ajuda perquè les seves dues filles viuen amb el presumpte abusador
297/2021	22/10/2021	Telèfon	Errada en el cobrament de l'autoliquidació de l'ATIB
298/2021	28/10/2021	Correu electrònic	Renous i crits d'infants d'un centre d'educació infantil
299/2021	27/10/2021	Correu electrònic	Queixa que els patinets elèctrics circulen per la vorera
300/2021	27/10/2021	Correu electrònic	Problemes per a presentar queixa en una OAC
301/2021	26/10/2021	Visita	Ordre de demolició d'un immoble irregular a la Garriga
302/2021	28/10/2021	Visita	Renous per l'ús de les pistes esportives a altes hores de la nit
303/2021	28/10/2021	Correu intern	Gàbies ocultes a la canera municipal de Son Reus
304/2021	29/10/2021	Telèfon	Prestació de la Seguretat Social i signatura de contracte de local
305/2021	02/11/2021	Correu electrònic	Multa per executiva sense haver rebut cap notificació
306/2021	02/11/2021	Correu electrònic	Problemes de renous i olors dels contenidors d'EMAYA
307/2021	02/11/2021	Telèfon	No contesten al telèfon del Ministeri de Justícia

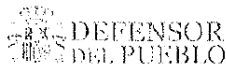
308/2021	02/11/2021	Telèfon	Canvi de companyia elèctrica
309/2021	02/11/2021	Correu electrònic	Renou de grup de joves que es concentren al parc de devora el domicili
310/2021	02/11/2021	Visita	Incidència en la ruta TIB
311/2021	03/11/2021	Correu electrònic	Falta de resposta a reclamació davant el Tribunal Economicoadministratiu
312/2021	04/11/2021	Telèfon	No-informació de les obres al c. de Costa i Llobera
313/2021	04/11/2021	Correu electrònic	Grafitis a Palma
314/2021	05/11/2021	Correu electrònic	Problemàtica a Gènova (voreres, ruptures canonades...)
315/2021	05/11/2021	Visita	No-notificació de dues multes
316/2021	04/11/2021	Correu electrònic	Problemes per a aconseguir concertar cita prèvia per a empadronar-se
317/2021	05/11/2021	Correu electrònic	Problemes per a obtenir informació
318/2021	08/11/2021	Correu electrònic	Queixa sobre decisions de l'equip de govern
319/2021	09/11/2021	Telèfon	No-atenció presencial sense cita prèvia a l'OAC Pere Garau
320/2021	10/11/2021	Visita	Multa no notificada i sense possibilitat de fer recurs
321/2021	11/11/2021	Correu electrònic	Deficient neteja de platges a la zona del Carnatge
322/2021	08/11/2021	Correu electrònic	Lledoner tallat per a utilitzar com a OVP taules i cadires
323/2021	12/11/2021	Visita	Sense cap intent de notificació d'una multa
324/2021	12/11/2021	Visita	Embargament de pensió no contributiva per taxa de la grua de 2012
325/2021	12/11/2021	Correu electrònic	Sense cap intent de notificació d'una multa
326/2021	12/11/2021	Correu electrònic	Problemes de convivència d'una usuària del programa Confía
327/2021	18/11/2021	Visita	Problemes amb la lectura real del comptador d'aigua
328/2021	18/11/2021	Correu electrònic	Queixa contra un advocat i el Col·legi d'Advocats de les Illes Balears
329/2021	18/11/2021	Correu electrònic	Queixa sobre l'ús de les piscines de Son Hugo
330/2021	18/11/2021	Visita	Denegació de la segona caseta de la Fira de Nadal 2021
331/2021	18/11/2021	Correu electrònic	Falta de notificació de sanció d'Infraccions Generals

332/2021	22/11/2021	Telèfon	Consulta sobre un pare en una institució penitenciària
333/2021	22/11/2021	Correu electrònic	Problemes amb els Jutjats
334/2021	22/11/2021	Telèfon	Falta de resposta al seu expedient dels Jutjats
335/2021	24/11/2021	Correu electrònic	Parc d'Aventura del Bosc de Bellver
336/2021	24/11/2021	Visita	Problemes amb un local llogat
337/2021	24/11/2021	Visita	Molèsties de fanal i mirall
338/2021	24/11/2021	Correu electrònic	Talls de subministrament elèctric des de fa 18 dies
339/2021	25/11/2021	Visita	Problemes amb la companyia subministradora de gas
340/2021	29/11/2021	Visita	Temps d'espera a les OAC per la Targeta Ciutadana
341/2021	03/12/2021	Correu electrònic	Abocaments al Secar de la Real/la Riera
342/2021	07/12/2021	Correu electrònic	Cancel·lació de la Targeta Ciutadana perduda
343/2021	09/12/2021	Correu electrònic	Informació sobre si es poden col·locar vidres trencats en una paret
344/2021	10/12/2021	Correu electrònic	Ampliació d'habitatge per a persona amb discapacitat
345/2021	15/12/2021	Visita	Reclamació de renous i olors
346/2021	15/12/2021	Correu electrònic	Retard d'entrega de maleta facturada PMI-BCN-el Caire
347/2021	21/12/2021	Correu	Barriada de la Soledad Sud/Nou Llevant
348/2021	21/12/2021	Correu electrònic	Petició de rebre les comunicacions de les administracions en castellà
349/2021	23/12/2021	Visita	Intenció d'un propietari de rescindir el contracte de lloguer
350/2021	23/12/2021	Visita	No està conforme amb la resolució de les al·legacions presentades
351/2021	23/12/2021	Visita	Demolició per "ampliació de l'edificació" per incompliment de l'ordenament
352/2021	28/12/2021	Correu electrònic	Petició que, a les persones amb discapacitat intel·lectual, no se'ls demani el nivell B1 a les oposicions del GOIB
353/2021	28/12/2021	Correu electrònic	Reducció de l'Ingrés Mínim Vital (IMV)
354/2021	28/12/2021	Telèfon	Desatenció en una residència privada de persones grans
355/2021	28/12/2021	Telèfon	Molèsties d'uns arbres BIC per despreniment de branques a ca un veí

356/2021	28/12/2021	Telèfon	Reclamació relacionada amb la petició del passaport Covid als locals de restauració
357/2021	30/12/2021	Correu electrònic	Necessitat d'ajuts socials

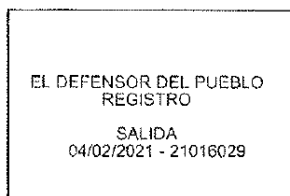
DP	DC	DATA OB.	MOTIU	DEP. IMPLICAT	ESTAT	DATA D'ARXIU
001/2021		03/02/2021	Prescripció de la infracció per estar notificada	MOBILITAT	RESOLT	18/03/2021
002/2021		04/02/2021	Denúncia de retard de tramitació i resolució de llicència d'activitats	ACTIVITATS	RESOLT	16/04/2021
003/2021		08/02/2021	Retirada de vehicle i denúncia en gual mal senyalitzat	MOBILITAT	RESOLT	15/09/2021
004/2021	009/2021	17/03/2021	Falta de resposta a reserva d'estacionament per mobilitat reduïda	MOBILITAT	A TRÀMIT	
005/2021		22/03/2021	Presumptes irregularitats en procediment sancionador	MOBILITAT	ARXIVAT	26/03/2021
006/2021	021/2020	25/03/2021	Falta de transport públic	EMT	A TRÀMIT	
007/2021		23/04/2021	Negativa a petició de la vacuna de la covid	ALTRA ADM.	RESOLT	01/06/2021
008/2021		13/05/2021	Recepció d'obres d'urbanització i prestació de serveis públics	PLANEJAMENT	A TRÀMIT	
009/2021	009/2021	21/05/2021	Disconformitat amb fets denunciats/entrega de butlletí de denúncia	GOV. INTERIOR	ARXIVAT	29/07/2021
010/2021		22/09/2021	Tramitació d'expedient sancionador en castellà	MOBILITAT	A TRÀMIT	
011/2021		21/10/2021	Falta de resposta a recurs de multa	MOBILITAT	A TRÀMIT	
012/2021		03/11/2021	contaminació de l'aqüífer de Son Reus	EMAYA	A TRÀMIT	
013/2021		21/12/2021	Demora en la resposta de recurs associat a una multa de circulació MU80001337		MULTES	A TRÀMIT
100/2021		23/06/2021	Consulta per limitació de serveis al Defensor del Poble	ESTATAL		
101/2021		23/07/2021	Sol·licitud d'indult	ESTATAL	A TRÀMIT	
102/2021		23/07/2021	Vulneració de drets	ESTATAL	A TRÀMIT	

RESPOSTA DEL DEFENSOR DEL POBLE A L'EXPEDIENT DP 101/2020 Sobre el SEPE - Mallorca



SPS-CCJ-JASL

Nº Expediente: 21002484



Sr. D.
VICENTE RODRÍGUEZ RAMÍREZ
ADJUNTO DEFENSORA DE LA CIUDADANIA
DE PALMA
PLAZA PORTE DEL CAMP Nº 2
07001 PALMA DE MALLORCA
ILLES BALEARS

Estimado Sr.:

Esta institución ha recibido su escrito que fue registrado con el número arriba indicado.

En su escrito y en el remitido en la queja 21000117 traslada las dificultades que plantean los ciudadanos que se dirigen a esa defensoría, para acceder a información y solicitar cita previa en las oficinas de prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), motivos por los que solicita la intervención del Defensor del Pueblo.

Al constatar las dificultades para contactar con el SEPE vía telefónica o a través de la sede electrónica y la tardanza en asignar fecha en los casos de solicitud de cita previa virtual y presencial, esta institución inició una actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social.

Estudiada la información remitida, el Defensor del Pueblo formuló a la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social las siguientes Recomendaciones:

- Adoptar las medidas adicionales necesarias para facilitar a los interesados el acceso a la información sobre sus expedientes de desempleo, tanto por vía telefónica como por correo electrónico y en la solicitud de cita previa virtual y presencial.
- Incluir en la página web del SEPE, dentro del apartado destinado a las personas trabajadoras afectadas por un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE), canales de información que puedan utilizar los trabajadores, una vez identificados en el expediente, para conocer el estado de tramitación de la solicitud colectiva de prestaciones que les afecta, y resaltar en el espacio Covid-19 del SEPE, de manera clara y acceso fácil, que es la empresa la que debe solventar las incidencias y problemas existentes en la solicitud colectiva.
- Completar y ampliar, con carácter urgente, el incremento de plantilla ya previsto para hacer frente en los próximos meses a la carga de trabajo extraordinaria impuesta por la actual crisis sanitaria por el Covid-19, en los diferentes servicios, unidades y oficinas del SEPE.

1 de 4

- Incrementar los medios informáticos a disposición de los gestores del SEPE para hacer frente al aumento del volumen de trabajo y para que el teletrabajo se realice en condiciones adecuadas.
- Acordar medidas de refuerzo de la atención presencial, al menos en aquellas oficinas con mayor presión de solicitudes, gestiones y tramitación, así como hacer efectivo el sistema de cita previa presencial, respetando siempre las medidas de protección de la salud tanto de los empleados como de los ciudadanos que acuden a las oficinas.
- Ante las dificultades manifestadas en la actual crisis sanitaria, y teniendo en consideración los problemas igualmente surgidos en anteriores crisis sociales y económicas con gran impacto en el empleo, evaluar cuanto antes las necesidades estructurales existentes en el SEPE de personal y medios materiales, dada la evolución natural de la plantilla (jubilaciones), la todavía incompleta adaptación a la Administración electrónica, especialmente por parte de la ciudadanía, y otros factores como el desarrollo del teletrabajo.

La Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social ha comunicado a esta institución los pasos que se están dando para poner en práctica las Recomendaciones formuladas.

En relación con la primera Recomendación indica que, para la consulta de prestaciones en la web, se ha habilitado la posibilidad de acceso a través de Pin Teléfono Móvil. Esta nueva modalidad tan solo precisa indicar el NIF/NIE y el número de teléfono móvil que conste en el SEPE y Servicio Público de Empleo. Dentro de la web se ha incluido un destacado "Pasos para consultar el estado de tu prestación".

Se ha llevado a cabo la actualización y mejora del servicio de atención telefónica a los usuarios, mediante la ampliación de los medios técnicos, entre los que destacan el incremento de canales de operadora de 16 a 300; contratación de 4.000 licencias de telefonía en la nube y la migración de los números 901 a números 900 gratuitos.

Respecto de la segunda Recomendación, la Secretaría de Estado refiere que dentro de Espacio Covid-19 de la web, en todas las páginas, se ha incluido una imagen resumiendo los pasos e indicando las instrucciones para consultar el estado de la prestación.

Asimismo, se ha resaltado la "Guía de errores en reconocimiento prestaciones ERTE", en la que se han recogido los errores más frecuentes y la necesidad de que los mismos se solventen por las empresas, gestorías o asesores.

En cuanto a las Recomendaciones tercera y sexta, relativas a las necesidades de personal del SEPE, la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social reconoce las carencias coyunturales y estructurales. Comunica que el Ministerio de Política Territorial y Función Pública autorizó al inicio de la crisis el nombramiento de 1.000 funcionarios interinos y que a finales de agosto se aprobó el nombramiento de otros 500. Dadas las necesidades derivadas de la crisis y las necesidades estructurales, así

Nº Expediente: 21002484

como la proyección de jubilaciones en los próximos años, afirma estar trabajando en una nueva RPT que dimensione adecuadamente el número de puestos de trabajo y mejore los complementos específicos de manera acorde a la responsabilidad, en la oferta de empleo público y en la estabilización de la plantilla. Se trata de una cuestión que no depende solo del Ministerio de Trabajo y Economía Social, sino también del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y del Ministerio de Hacienda y que, además, debe ser negociada con las centrales sindicales.

En lo que afecta a la cuarta Recomendación, en el informe se recoge la necesidad de incrementar los medios informáticos que han sido reforzados para lograr, por una parte, una mayor automatización en los procesos de reconocimiento de las prestaciones y, por otra, una mejora las capacidades de funcionamiento de los sistemas. Se está modificando completamente el proceso de reconocimiento de prestaciones, con la modificación de 10 aplicaciones de seguimiento, que permitan nuevas funcionalidades. Al estimar que el SEPE es un organismo prioritario para la digitalización, se va a recibir apoyo de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Por último, sobre la quinta Recomendación relativa al refuerzo de la atención presencial, una vez finalizado el estado de alarma se procedió a la apertura gradual a la atención presencial en las oficinas de empleo. Desde el 6 de julio, están abiertas todas las oficinas de prestaciones a la atención presencial, si bien esta tiene que ser siempre con cita previa. El SEPE, atendiendo a otra Recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo, ha recalcado en su web la necesidad de pedir cita previa para la atención presencial.

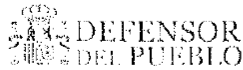
La cita previa no puede darse ni por todo el personal que trabaja en las oficinas, ni con los intervalos de tiempo que se daban antes, debido a la necesidad de respetar los aforos y las medidas de prevención, seguridad y salud laboral, en las salas de espera y entradas. Por ello, el SEPE ha aumentado la atención prestada de forma remota mediante teléfono y correo electrónico, con los refuerzos técnicos ya expuestos.

Hay que reseñar la dificultad para materializar en la práctica todas esas mejoras mientras perdure el incremento de la carga de trabajo del SEPE y la insuficiencia a corto plazo de los medios humanos y técnicos disponibles.

Respecto del funcionamiento de la página web del SEPE, el Defensor del Pueblo formuló al SEPE Recomendaciones para: 1) adoptar las medidas adicionales necesarias para facilitar a los interesados el acceso a la información sencilla, clara y accesible en la página web de ese organismo autónomo; 2) recalcar en la página de inicio de la web del SEPE la necesidad de pedir cita previa para la atención presencial, así como la posibilidad de instar cita virtual; y 3) resaltar, con anterioridad al acceso a la sede electrónica, los requisitos que debe acreditar el desempleado, así como los requisitos técnicos para la utilización de la sede electrónica.

El SEPE ha aceptado las Recomendaciones formuladas y en lo que afecta a los problemas para solicitar la prestación con un sistema de identificación y firma (como es CL@VE permanente), indica que requiere para su registro avanzado (el que permite firmar), un registro presencial. Dicho registro se ve dificultado actualmente por las

3 de 4



SPS-CCJ-JASL

Nº Expediente: 21002484

restricciones de acceso al público de las oficinas del SEPE y de la Seguridad Social. Por ese motivo, se da difusión a la opción de registro a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, presentes en todo el territorio estatal, que ofrecen cita previa para realizar ese registro presencial.

Por último, para salvar las limitaciones de tramitación en sede con sistemas de identificación y firma por parte de los ciudadanos, se han realizado mejoras en el mismo, identificando distintas opciones y trámites que se pueden realizar. Así, en el formulario de pre-solicitud se cuenta con cuatro opciones, y dentro de ella con distintos subtrámites:

- Pre-solicitud de prestación individual, con los siguientes subtrámites: prestación contributiva; subsidio/otras ayudas; prórroga subsidio; declaración anual de rentas para personas beneficiarias del subsidio de mayores de 52 años; compatibilidad trabajo a tiempo parcial; compatibilidad trabajo por cuenta propia; capitalización/pago único.
- Baja prestación, con los siguientes subtrámites: colocación por cuenta ajena; colocación por cuenta propia; superación rentas/ pérdida de responsabilidades familiares en un subsidio; salida de España; baja médica o IT; maternidad; paternidad.
- Modificación domiciliación bancaria.
- Comunicación de incidencia en prestación individual, donde existen dos opciones: incidencia en mi solicitud e incidencia en mi prestación.

Es de destacar igualmente que, al enviarse el formulario, se genera un justificante de registro, con fecha y hora de realización, que permiten acreditar la realización del trámite.

En el caso de que el problema planteado por D. Jorge O. P. no se haya resuelto o existan incidencias posteriores, podría dirigirse de nuevo a esta institución con la seguridad de la admisión de su queja y la apertura de actuaciones ante el SEPE.

Le saluda muy atentamente,

Concepció Ferrer i Casals
Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.

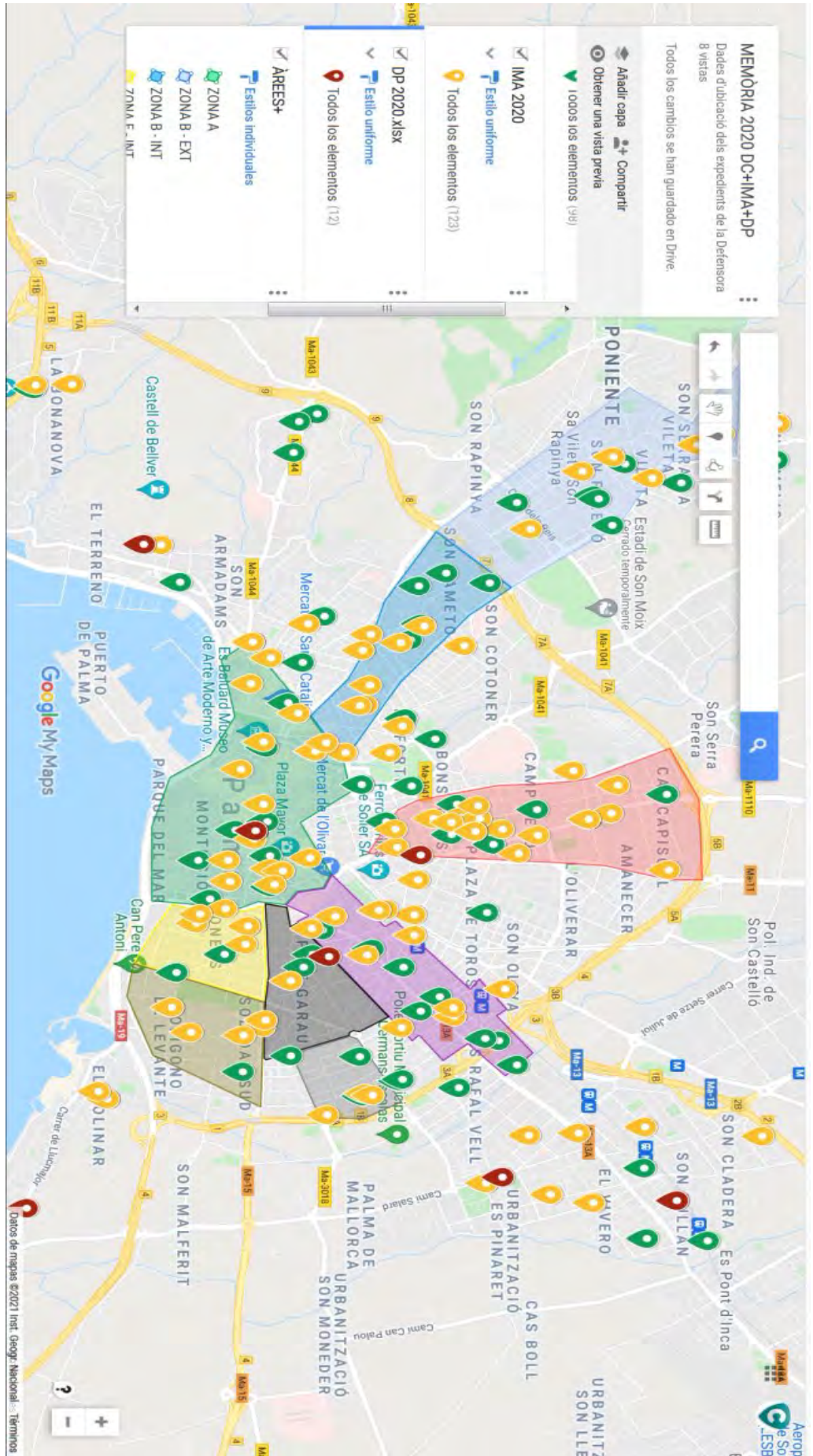
4 de 4

Paseo de Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
Tel : 900 101 025

www.defensordelpueblo.es
registro@defensordelpueblo.es

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos). Puede ejercer sus derechos de acceso, portabilidad, rectificación, supresión y limitación de tratamiento ante el Defensor del Pueblo en C/ Zardano 42, 28010 Madrid, así como reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos en www.agpd.es si entiere vulnerados sus derechos.

2020



A2

A2. REDACCIÓ DE RECOMANACIONS I INFORMES - 2021

RAS 1/2021, de 15 d'abril, sobre la participació de la ciutadania en els projectes d'especial transcendència, en plans temàtics o sectorials.

El caràcter interpretable del concepte, la transformació social i el punt de vista de cadascun dels agents que intervenen en la PARTICIPACIÓ fan que la consideració, davant d'una mateixa realitat, canviï de forma extraordinària. Els agents polítics consideren que la participació ha estat palesa; les entitats ciutadanes consideren que ha resultat insuficient.

No és objecte d'aquesta Recomanació entrar en justificacions concretes quant a les polítiques administratives, però sí posar sobre la taula la necessitat de tenir present la normativa reglamentària autoimposada en matèria de participació, d'una banda i de l'altra; atendre els canvis socials des de 2005 (any de publicació del Reglament) i dotar el nostre municipi de noves eines que motivin i facilitin la participació de la ciutadania. Cal creure en la participació i respectar el seu fruit, sense detriment de les facultats executives dels responsables municipals; un difícil equilibri en el qual aquesta Recomanació vol aportar un gra d'arena.

Fernando Pindado¹ ens recorda que "parlar de participació democràtica és parlar de qualitat democràtica, ja que la participació és tot allò que ens permet formar part de quelcom, de la nostra comunitat de veïns, de la nostra barriada, de la nostra ciutat, de la nostra societat; la participació ens permet estar informats i ser escoltats quan volem manifestar la nostra opinió i decidir el futur que desitjam".

CONSIDERACIONS PRÈVIES

Els quasi 5 anys de mandat m'han aportat una experiència prou significativa per a traslladar algunes consideracions en matèria de participació. El pas de la ciutadania amb problemes diversos per l'Oficina de la Defensora, les entrevistes mantingudes amb els representants de les entitats ciutadanes en què aquests expressen les seves preocupacions, els consells territorials i de districte en les quals he tingut el privilegi d'escoltar els representants de les associacions de veïns, i les innumerables reunions mantingudes amb els regidors d'àrea dels distints equips de govern han estat una font extraordinària de reflexions aprofitables des de molts d'aspectes, també en matèria de participació.

Destaquen també l'existència recent d'algunes reclamacions sobre la percepció ciutadana quant al que han qualificat com una participació insuficient en grans plans de transformació urbanística de la nostra ciutat; concretament, parlem de projectes que actualment són objecte de treball en el nostre ajuntament, l'Eix Cívic de Nuredduna i el procés de rehabilitació de la plaça Major.

Des d'un punt de vista ampli, l'abast de la cultura de la participació ens podria conduir a un estudi inabordable per l'amplíssim contingut teòric del qual es nodreix, i el nombre de projectes que impulsa l'Ajuntament anualment podria convertir la redacció d'aquesta Recomanació en una tasca infinita, amb la qual cosa perdria tota l'eficàcia.

Quant a la participació ciutadana sols hem trobat un estudi d'opinió sobre la participació de l'any 2008,² elaborat en el marc del I Pla de participació, encarregat a l'Institut d'Estudis Socials Avançats,

¹ Fernando Pindado, llicenciat en Dret i expert en matèria de participació, amb diverses responsabilitats a l'Administració pública, autor de *La participación ciudadana es la vida de las ciudades*, Barcelona, Ediciones Serbal, 2008, d'on s'ha extret la cita.

² http://www.caib.es/sites/participacio/ca/n/estudi_dopinio_sobre_participacio_ciudadana_a_les_illes_balears-33745/

d'àmbit a totes les Illes Balears, tot i la referència específica de Palma al llarg de la presentació de resultats, amb un total de 1.800 entrevistes. L'estudi conclou amb la necessitat de seguir investigant a la recerca d'indicadors vàlids i operatius, amb la proposta d'un segon estudi des de les associacions, i la indicació de posar en marxa un observatori de participació i de l'elaboració d'un llibre blanc de la participació a les Illes. Tot, conclusions que plantejaven més preguntes que respostes i propostes de feines a mitjà-llarg termini molt interessants però que no sabem que hagin tingut continuïtat.

I això no obstant, la realitat que coneixem ens parla d'un teixit associatiu compromès i d'una sensibilitat ciutadana que treballa incansable, però amb moltes limitacions. Tampoc no podríem dir si ho fa més que mai perquè, si bé existeixen nous espais de participació, no tenim referents empírics de realitats anteriors ni de l'actual. El que sí podem dir és que la participació a la nostra ciutat és millorable des de tots els angles, tant per part de la ciutadania com de l'Administració.

És per això que, després de constatar els fets reclamats sobre una mostra representativa, em veig amb l'obligació d'iniciar un expedient d'ofici d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) i d'actuar sense dilació perquè cal ser àgils i compartir amb el poder executiu municipal el que consider que és una necessitat imperiosa del compliment de la normativa, i cal orientar també les actuacions municipals en sintonia amb la realitat social i els nous models de participació. Si, a PARTICIPAR, SE N'APRÈN PARTICIPANT³, a l'Administració li correspon també fer un procés d'aprenentatge i posar els mitjans perquè la ciutadania faci també el seu procés.

ANTECEDENTS DE FET

PRIMER. A les consideracions prèvies, anomenava els dos grans projectes que han estat motiu de consulta a la meua Oficina, el Projecte de reurbanització del carrer de Nuredduna (exp. de licitació 2021-017-O) i el Projecte de rehabilitació de la plaça Major (sense expedient per ara) però també podrien ser il·lustratius de dubtes i limitacions a la participació ciutadana altres exemples com ara el Projecte d'intervenció urbanística a l'eix cívic del carrer de Cotlliure (exp. 2021-011-A), el Projecte d'execució d'obres i rehabilitació dels voltants de l'edifici aïllat destinat a local d'ús sociocultural Fàbrica de Can Ribes (exp. 2021-010-O), el Projecte de reurbanització i de millora d'accessibilitat del c. de Rafael Rodríguez Méndez-Eix Barrera-Villalonga-Borguny i Concòrdia (exp. 2020-002-O) o, més recentment, el Projecte de remodelació de la plaça del Bisbe Planas i voltants a Sant Jordi (exp. 2021-021-O).

En tots els casos, quan hem accedit a la documentació relativa a l'expedient o s'han consultat les àrees implicades i els responsables de la coordinació de districte, no hem trobat documentació tècnica sobre el procés de participació, i se'ns ha remès a actes de reunions amb representants veïnals que contenien l'exposició informativa dels projectes, però en cap cas una planificació sobre com o en quins aspectes es podria orientar la participació de la ciutadania. Tampoc no hem obtingut còpia de cap memòria de participació ni informe participatiu;⁴ ambdós documents, prevists en el Reglament orgànic de participació com a eines per als preceptius processos de participació en projectes urbanístics, plans temàtics o sectorials quan afecten el conjunt de la ciutadania.

³ *Guía práctica de participación ciudadana* – Ajuntament d'Alcobendas, 2009, Àrea de Participació.

⁴ Article 25. C i D del Reglament orgànic de participació ciutadana (ROPC); BOIB núm. 187ext., 31.12.2004.

SEGON. És cert, que de tots els projectes, se n'ha fet exposició pública, segons indica la normativa i, en molts casos, la ciutadania, sigui per manca d'informació, per desmotivació, desencís amb la realitat política o per qualsevol altra raó, no hi ha fet les pertinents al·legacions en temps i forma.

Igualment, de totes les actuacions projectades, se n'ha fet publicació a la Plataforma estatal de contracció en el moment de la convocatòria de licitació, disposant en aquell moment de les especificacions tècniques i administratives dels projectes.

Això no obstant, sols en el Projecte d'intervenció urbanística a l'eix cívic del c. de Cotlliure (exp. 2021-011-A) s'han prevists actuacions tècniques quant a la participació de la ciutadania, definint l'objecte de la participació, la metodologia, els agents i els espais. La resta de projectes tracta únicament les vessants tècniques d'execució material i es compleix escrupolosament amb les audiències públiques previstes al règim processal.

TERCER. Diverses àrees municipals ens han comunicat que havien complert amb la participació perquè s'havia complert amb la tramitació, i també amb la voluntat de participació ciutadana perquè s'havien "reunit amb tothom", però com indicava al paràgraf anterior la participació democràtica implica formar part de la comunitat i és quelcom més; implica una planificació que permeti documentar amb informes, de forma idèntica a quan es presenten informes preceptius de caire tècnic per a l'aprovació de projectes tècnics d'obra o activitats. La participació no pot ser un plus de bona voluntat en les formes polítiques; és una part preceptiva de qualsevol pla municipal i així ho reconeix el Reglament municipal de participació ciutadana.

QUART. Durant les entrevistes mantingudes amb diferents responsables polítics i tècnics d'àrees implicades ens han manifestat clarament dues qüestions. La primera, la seva preocupació per la demora que implicaria la participació en la creació del projecte, i el mateix regidor de Participació Ciutadana va reconèixer que les distintes formes d'entendre la participació des de les àrees tenia com a resultat una participació diferent segons les circumstàncies.

La segona preocupació és que la participació pugui interferir en la capacitat executiva dels representants municipals triats a les urnes. Aquesta qüestió queda aclarida a tota la normativa d'aplicació; en concret, el Reglament orgànic de participació ciutadana recorda que "els processos de participació i la resta de mecanismes, òrgans o formes de participació no poden menyscar les facultats decisòries dels òrgans representatius de la corporació municipal".⁵

Aquest fet ens indica clarament que també l'Administració necessita formar-se en participació per a definir els criteris i, si és possible, coordinar la metodologia perquè la participació tingui uns criteris comuns aplicables i minimitzar al màxim la demora en l'execució dels projectes. L'Àrea de Participació hauria de ser la primera a creure en aquesta participació, a revisar el Reglament actual i a definir un pla en col·laboració amb les entitats ciutadanes, sempre complint el marc normatiu.

FONTS DE DRET

La participació és un dret, no una voluntat política discrecional, perquè formar part de la nostra comunitat i prendre part activa en les decisions que ens afecten en la nostra vida diària està reconegut en l'ordenament.

⁵ Article 25.A.2 del Reglament orgànic de participació ciutadana. També consta la mateixa limitació a l'article 69.2 de la Llei reguladora de bases de règim local, 7/85, de 2 d'abril.

PRIMER. Quant a la Constitució espanyola

L'article 1.2. de la Constitució reconeix que la Sobirania emana del poble i, perquè això sigui possible, s'articulen els drets fonamentals⁶ entre els quals es troba el de participació, recollit a l'article 23.1.⁷

També l'article 9 ens recorda que tots estam sotmesos a l'ordenament jurídic, i l'apartat 2 ordena l'obligació de l'Administració de facilitar la participació⁸ de la ciutadania en tots els àmbits de la seva vida i, si cal, de remoure els obstacles a la participació.

SEGON. Quant a la Llei reguladora de les bases de règim local, 7/1985, de 2 d'abril (LRBRL)

Al seu article 1, la LRBRL, d'acord amb el contingut de l'article 137 de la CE, assenyala com a principal via per a la participació ciutadana els municipis, com a entitats bàsiques de l'organització territorial i via immediata de participació en els assumptes públics. Són entesos, per tant, com a lloc idoni i immediat per a canalitzar la participació.

La LRBRL determina al capítol IV del títol V l'abast de la informació i la participació ciutadana dient a l'article 69.1 que "les corporacions locals facilitaran la més àmplia informació sobre la seva activitat i la participació de tots els ciutadans en la vida local". I a l'article 70bis⁹ es reconeix la capacitat reglamentària dels municipis per a la regulació del dret a la participació; en aquest marc es varen redactar els reglaments orgànics de drets de la ciutadania o de participació ciutadana.

TERCER. També el Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, en els seus articles 227 a 236, regula la informació i la participació ciutadanes.

QUART. Quant al Reglament orgànic de participació ciutadana

A l'empara de l'article 70bis de la LRBRL, ja anomenat, introduït per la Llei 57/2003, 16 de desembre, de mesures per a la modernització dels governs locals, es varen redactar reglaments de participació ciutadana a tot l'Estat.¹⁰ Palma va aprovar el seu Reglament el novembre de 2004.

El nostre Reglament té un caire diferenciat de la majoria de reglaments d'aquell moment ja que defugia la proposta del Reglament tipus que va aprovar la Comissió Executiva de la FEMP el 26 d'abril de 2005. Podríem dir que va ser innovador i hi hem de destacar, en relació amb la motivació d'aquesta Recomanació, el contingut de l'article 25, regulador dels processos de participació.

⁶ Articles 14 a 29 de la Constitució espanyola (CE) 1978, sec. 1a, dels drets fonamentals, capítol II, títol I.

⁷ Article 23.1, CE: "Els ciutadans tenen el dret a participar en els assumptes públics, **directament o a través de representants**, lliurement elegits en les eleccions periòdiques per sufragi universal".

⁸ Article 9.2 de la CE: "Correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social".

⁹ Article 70bis de la LRBRL: "Els ajuntaments hauran d'establir i regular en normes de caràcter orgànic procediments i òrgans adequats per a l'efectiva participació dels veïns en els assumptes de la vida pública local".

¹⁰ El nostre municipi no va ser una excepció, i entre els anys 2004 i 2005 es varen aprovar diversos reglaments; entre aquests, el Reglament orgànic de participació ciutadana, que ara tractam, i també el de drets de la ciutadania, que recull els drets de la ciutadania i el funcionament de la institució de la Defensora.

L'article defineix en 4 subapartats (A, B, C i D) els processos, les fases i els dos documents que acreditaran formalment la tramitació adequada del procés participatiu. Per tant, és un document autoregulatori el que obliga el nostre Ajuntament amb caràcter preceptiu a impulsar processos participatius.

És molt interessant la distribució en fases de la participació:

- a. Fase d'informació i comunicació.
- b) fase d'aportacions ciutadanes.
- c) fase de devolució.

Malgrat la seva simplicitat, estan molt en sintonia amb les fases de documents més moderns com la *Guía para la participación*, de 2009, de l'Ajuntament d'Alcobendas. Potser, al nostre Reglament, li manca la vessant avaluadora, però és significatiu observar com aguanta el pas del temps i com ahores d'ara, si es complís estrictament, es milloraria indubtablement la participació al nostre municipi.

No podem concloure aquest punt sense fer palès l'incompliment de la normativa per part de les àrees municipals que no aporten als seus expedients:

- les memòries de participació, que haurien de ser impulsades i regulades per l'Ajuntament en "els projectes urbanístics de gran envergadura o d'especial transcendència, en plans temàtics o sectorials que afectin el conjunt de la ciutadania i les disposicions municipals d'especial rellevància ciutadana i, sobretot, en els plans d'actuació municipals".¹¹
- els informes de participació fruit de processos participatius desenvolupats pels consells sectorials d'àrea o els consells territorials de districte, com a dictàmens emesos per a iniciatives de caràcter sectorial amb especial transcendència, que finalment s'haurien de traslladar al Consell Social de la Ciutat.¹²

CINQUÈ. Quant a altre ordenament de referència

No podem ignorar les iniciatives del Consell d'Europa amb el Segell Europeu de la Innovació i la Bona Governança a nivell local (ELOGE - Segell Europeu d'Excel·lència de l'Administració Local). És un dels pilars a nivell europeu. Aquesta estratègia va ser adoptada pel Comitè de Ministres del Consell d'Europa el març de 2008, amb l'objecte de "mobilitzar i estimular l'acció dels actors locals i nacionals, perquè tota la ciutadania europea pogués beneficiar-se d'una bona governança democràtica a nivell local". Revisada actualment, té 12 principis determinats per 97 indicadors.¹³

¹¹ Extracte literal de l'article 25.A.1 del ROPC.

¹² Contingut a l'article 25 -D.1 i D.2 del ROPC.

¹³ Tenir presents les orientacions del Consell d'Europa (ELOGE) - Els següents indicadors estan associats al principi de participació.

Como parte de un proceso definido de celebración de consultas, la administración local hace públicos sus proyectos e invita a la ciudadanía, las ONG, las empresas, los medios de comunicación locales y otros grupos a formular observaciones sobre dichos proyectos.

Las administraciones locales tratan de mejorar la reglamentación local y la organización práctica de la participación de la ciudadanía en la vida pública local.

Se celebran consultas con la ciudadanía en la fase inicial del proceso de toma de decisiones.

Existe un programa activo de la representación política que implica a la población en la toma de decisiones.

Se ha establecido un programa activo para fomentar la participación individual en las funciones electas de representantes.

CONCLUSIONS

Amb caràcter general, es conclou amb les següents consideracions:

PRIMERA. És un fet que no es compleix estrictament la normativa en matèria de participació quant a la redacció de la documentació que acredita els procediments i les actuacions necessaris perquè la ciutadania disposi d'informació àmplia i objectiva de tot allò que es pretén realitzar, ni s'acrediten els procediments ni les actuacions utilitzables perquè la ciutadania pugui emetre les seves opinions o els seus suggeriments.

SEGONA. La normativa que vetla per la participació activa i democràtica al nostre municipi no és coneguda àmpliament per la ciutadania, ni és interpretada amb els mateixos criteris des de les àrees municipals, ja que és evident que alguns projectes susceptibles de participació en el seu procés d'execució la passen per alt, limitant-la a una simple audiència pública.

TERCERA. No s'han definit indicadors aplicables en el nostre context, ja que, si bé existeix el precedent de l'estudi d'opinió sobre la participació de l'any 2008,¹⁴ elaborat en el marc del I Pla de participació, encarregat a l'Institut d'Estudis Socials Avançats, el mateix estudi conclouia proposant-ne un d'indicadors vàlids i operatius.

No podem oblidar el referent que representen les experiències en altres indrets on ja s'ha treballat per a la recerca d'indicadors, com és el cas de Sevilla o la proposta de 12 principis i 97 indicadors del Consell d'Europa en el projecte ELoGE.

QUARTA

La normativa no sempre s'adapta a la realitat social ni a les capacitats o les circumstàncies de les àrees municipals, com ha quedat palès en les reunions mantingudes amb els responsables polítics i tècnics de les àrees.

CINQUENA

Malgrat la normativa, en tots els textos legals, es deixa molt clar que la participació no pot envair les responsabilitats executives dels representants electes ni hauria de dilatar els processos; és un risc real que existeix.

SISENA

La participació, s'ha demostrat que és important per a la nostra ciutat, però quan arriba el moment de les prioritats es tendeix a deixar-la en un segon terme. Els recursos de l'Àrea de Participació Ciutadana, tant materials com econòmics, no són els que permetrien ser el suport que necessiten les

Se ha reflexionado sobre el acceso al voto y se han tomado medidas de tal modo que ningún grupo se vea excluido ni desfavorecido.

Existe un programa activo destinado implicar a la población desfavorecida en el proceso de toma de decisiones.

La administración local ha definido a grupos interesados clave (inclusive las ONG, las empresas, los medios de comunicación locales y otros grupos de interés). Esta lista se revisa y actualiza.

La administración local ha introducido técnicas para el proceso de deliberación en la administración local (audiciones participativas, jurados populares, medios financieros de participación, etc.)

La composición demográfica de las personas electas es representativa de la composición demográfica de la administración local.

¹⁴ http://www.caib.es/sites/participacio/ca/n/estudi_dopinio_sobre_participacio_ciudadana_a_les_illes_balears-33745/

àrees per a fer front a una transformació com la que necessitam per a fer realitat una participació ciutadana a l'alçada de les circumstàncies.

Som conscients que la realitat econòmica i social no permet fer grans canvis estructurals, però els canvis necessaris per a iniciar el procés de transformació no passen per grans inversions; passen més aviat per impulsar una mentalitat emprenedora i alhora realista, amb lideratge de l'Àrea de Participació i el suport essencial de la Batlia.

Així doncs, atesos els fets acreditats, les consultes realitzades, les actuacions de la Defensora i els arguments jurídics exposats, **la Defensora considera que existeix GREUGE i proposa les següents recomanacions associades a cadascuna de les consideracions anteriors:**

PRIMERA. Cal vetlar pel compliment de la normativa en tot allò referent a la planificació de la participació, garantint procediment i actuacions perquè la ciutadania disposi de tota la informació i pugui participar activament en els processos, compartint la responsabilitat de construir la seva ciutat. Caldrà que aquestes garanties es coordinin entre àrees i que la participació es faci de forma normalitzada, si s'escau, definint formularis i protocols que facilitin la seva aplicació.

SEGONA. Es fa necessària una redifusió de la normativa tant per a la ciutadania com per a les àrees municipals i, si s'escau, una formació per a entendre adequadament l'abast, els elements i la importància de la participació democràtica en el marc de la realitat social actual. Cal ser rigorós en l'obligatorietat del seu compliment i, com a Administració, tots haurem de vetlar pel seu compliment, perquè, a participar, s'aprèn participant.

TERCERA. Els tècnics municipals han de determinar els identificadors, amb la finalitat de saber on som i com actuar d'acord amb la realitat social de la nostra ciutat, i compartir les seves troballes amb les entitats ciutadanes per a consensuar la seva validesa. Per això es recomana la redacció d'un Pla de participació que ens permeti avançar en participació democràtica i iniciar un procés de millora contínua en el qual emmarcar revisions periòdiques dels elements que integren aquesta matèria.

En el mateix sentit es recull el resultat de l'estudi d'opinió sobre la participació de l'any 2008,¹⁵ elaborat en el marc del I Pla de participació, el qual, entre les seves conclusions, proposa la creació d'un Observatori de Participació¹⁶ comptant amb la col·laboració de les AV i altres entitats ciutadanes.

QUARTA. Cal revisar, atesa la realitat analitzada, la normativa per a millorar la participació i aconseguir una normativa motivadora, viable i efectiva, que eviti el desencís en totes les parts (Administració i ciutadania) o l'abandonament d'eines com és el cas del portal tufaspalma.com, pràcticament en desús. Així doncs, es recomana obrir un procés de participació ciutadana per a la revisió del Reglament orgànic de participació, modificant, si s'escau, les eines actuals per a adequar-les a la realitat actual (16 anys després).

CINQUENA. En les revisions reglamentàries, els plans de participació o qualsevol altra actuació municipal s'haurà de vetlar per dotar dels controls i els balanços que garanteixin la participació

¹⁵ http://www.caib.es/sites/participacio/ca/n/estudi_dopinio_sobre_participacio_ciudadana_a_les_illes_balears-33745/

¹⁶ Es té constància d'iniciatives pioneres en ciutats com Barcelona i es podria aprofitar la seva experiència.

ciutadana, però també s'haurà d'evitar la extralimitació que pugui menyscabar la capacitat executiva dels responsables municipals electes en l'exercici de les seves actuacions, incloent-hi la dilatació injustificada dels processos executius, ja que en moltes ocasions dilatar és equivalent a ajornar *sine die*.

SISENA. Les entitats ciutadanes i l'Administració municipal viuen un punt d'inflexió quant a la participació, i ara seria un bon moment per a impulsar un procés de transformació en aquesta matèria liderat des de l'Àrea de Participació i amb l'essencial suport de la Batlia, com a màxim responsable polític i referent de totes les àrees municipals. Així, l'Àrea de Participació hauria de ser un exemple i un suport per a, primer, facilitar tècnicament la participació a la resta d'àrees municipals i, segon, per a vetlar per la millora contínua de la participació en estreta col·laboració amb les entitats ciutadanes.

Contra les decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin no afecten els terminis previstos per a l'exercici de les accions que escaiguin en via administrativa o jurisdiccional, d'acord amb l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per a anul·lar cap acte o resolució de l'Administració municipal. Això no obstant, d'acord amb les seves competències, es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent perquè en prengui coneixement i s'emet aquesta RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'Ajuntament de Palma.

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunic el resultat de les meves investigacions i us sol·licit que, tan aviat com us sigui possible, em comuniqueu si acceptau o no la nostra Recomanació, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa.

Palma, 16 d'abril de 2021

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 2/2021, de 15 d'octubre, sobre l'atenció presencial a la ciutadania en l'exercici dels seus drets davant els serveis municipals

Les circumstàncies viscudes al nostre municipi i arreu del món quant a les restriccions d'alguns drets adoptades en virtut de la prioritària salvaguarda de la seguretat sanitària de tota la població han obligat la ciutadania a consentir-hi, sempre amb l'aval de les autoritzacions previstes per l'ordenament jurídic i sota la supervisió dels tribunals de justícia.

Actualment, vivim la recuperació de la normalitat, i en aquest procés de restabliment dels drets de la ciutadania se'ns han descobert nous espais de relació gràcies a les noves tecnologies, quasi sempre per a millorar l'organització i el funcionament de l'Administració pública. En algun cas, la pandèmia ha obligat a accelerar l'adopció de canals que d'altra forma haurien tardat anys a implementar-se, però, ara, la recuperació dels escenaris anteriors a la pandèmia obliga, mentre no es canviïn les lleis, a recuperar també la presencialitat.

Aquesta presencialitat és especialment important en aquelles administracions en les quals la proximitat és un factor clau, com ara les municipals, i sense dubte s'ha de regular perquè no es vegi compromesa l'eficàcia i l'eficiència dels nostres ajuntaments, ordenant sistemes d'atenció per cita prèvia o limitant l'atenció a les persones físiques, tal com preveu l'article 14.1 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu, però en cap cas es pot veure extingida, com ara mateix ha succeït en alguns serveis municipals en els quals sols s'atén per via digital o telefònica.

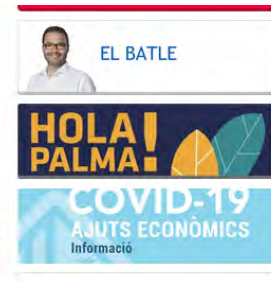
Consultes tècniques de PGOU i planejament municipal vigent

AVÍS IMPORTANT:

Les cites no són presencials i s'atenen únicament per videoconferència.

QUÈ HI PODEU CONSULTAR?

Els tècnics d'Informació Urbanística resoldran per videoconferència consultes tècniques sobre el Pla general d'ordenació urbana: es respon sobre normativa municipal, però en aquest servei no s'interpreta, sinó que, per a les interpretacions, us haureu de dirigir als serveis i/o als departaments que l'apliquen.



ANTECEDENTS DE FET

Les reclamacions rebudes per la institució de la Defensora en relació amb la manca d'atenció presencial per part del Servei d'Informació Urbanística i del Servei de Llicències d'Obres, amb núm. de ref. IMA 171/2020, IMA 296/2020, IMA 15/2021, IMA 145/2021, IMA 181/2021 i expedient DC051/2021, d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant), es varen admetre a tràmit.

La ciutadania ens ha comunicat les dificultats per a obtenir cita prèvia, perquè sols està habilitada de manera formal la concertació via web. D'altra banda també es repeteix la reclamació que les cites s'atorguen per a un termini superior a 20 dies i sempre pel canal digital o telefònic; en cap cas es preveu l'atenció presencial.



Des de l'Oficina de la Defensora es va iniciar la investigació de les manifestacions de la ciutadania i el primer entrebanc va ser interpretar que *Consultes tècniques de PGOU i planejament municipal vigent* era la nomenclatura utilitzada per "Informació Urbanística". Després de visitar el web municipal i conversar amb el Servei ratificarem tots els punts sobre els quals s'havia reclamat. És a dir, que sols es pot anar a les oficines si el departament ho indica. Per tant, qui decideix no és el ciutadà sinó el servei. D'altra banda, la primera cita prèvia quan es va consultar el 23.09.2021 era per al 02.11.2021 i, avui, 14.10.2021, no hi ha dies ni hores per als pròxims 2 mesos.

Els fets ens orientaren a fer una consulta a la Regidoria de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat, i en data 23.09.2021 es va trametre un correu electrònic en què s'exposava la situació i es motivava la nostra actuació.

En data 27.09.2021 la regidora ens comunicava que havia iniciat l'estudi de la qüestió amb els serveis implicats. En data 13.10.2021, davant la manca de resposta, es reiterava la consulta.

En data d'avui, encara no s'ha rebut cap resposta, però la necessitat de recuperar al més aviat possible l'atenció presencial ens condueix a redactar aquesta Recomanació. Evidentment, abans de procedir, s'ha comprovat que avui l'atenció presencial en els serveis pels quals s'ha reclamat continua orientada en el sentit que s'indica al web; és a dir, de forma digital o telefònica exclusivament.

FONTS DE DRET

L'atenció presencial és un dret que, com s'explicava en l'apartat preliminar, s'ha vist restringit per les circumstàncies sanitàries viscudes els darrers 2 anys, però sempre en el marc d'un estricte compliment de l'ordenament jurídic i amb la supervisió dels ens competents per a la implantació de les limitacions que podien afectar drets fonaments.

Actualment, l'autoritat sanitària competent per a la recuperació de la "normalitat" ha aixecat les restriccions i res justificaria que no es recuperassin tots els canals previstos per l'ordenament de jurídic per a l'atenció de la ciutadania, també la presencialitat.

Així, d'acord amb l'article 53.1.f de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu, la ciutadania té dret a "**obtenir informació i orientació** en relació amb els requeriments jurídics o tècnics que la normativa imposi als projectes o les sol·licituds que es proposi realitzar" i l'article 14.1 de la mateixa Llei preveu que "**les persones físiques podran triar en tot moment** si es comuniquen amb les administracions públiques en l'exercici dels seus drets i obligacions **per mitjans electrònics o no**". Per tant podríem concloure que la ciutadania, des d'un rol no professional, té el dret de triar si vol ser atès per mitjans electrònics o presencialment pels serveis municipals, i no a l'inrevés.

Important:

Les cites en línia s'atenen de forma telemàtica: per correu, telèfon i/o videoconferència.

Només heu d'acudir a les oficines en cas que el departament us ho indiqui

Si heu de ser atès per videoconferència, en la confirmació de la vostra cita prèvia, rebreu un correu amb el següent enllaç: "[Uneix-me a la reunió del Teams](#)".



D'altra banda, quant a l'accés de la ciutadania per a relacionar-se amb l'Administració municipal, **són molt preocupants dues qüestions associades amb la cita prèvia. La primera qüestió és**

que, per a obtenir cita prèvia, sols es pot fer via web, de forma que qualsevol que no domini el canal digital no pot concertar cita. Hem consultat el Servei d'Atenció Telefònica-SAT i ens han explicat que, atès el volum de feina i la seva competència, sols donen cita prèvia per a l'empadronament en casos d'urgència, a majors de 65 anys i a partir de les 14 h. La resta de concertacions es deriven a les extensions de les àrees competents i no tenen constància de com acaben les consultes, si bé confirmam que comunicar amb algunes extensions resulta quasi impossible.

La segona problemàtica quant a la cita prèvia és la demora entre la data de petició i la data de la cita en alguns serveis de la Regidoria de Model de Ciutat, i també en altres regidories que exposam a continuació. En moltes ocasions la distància afecta el dret de la ciutadania a ser informada dins els terminis que li permetrien respondre a les seves obligacions. En altres paraules, si la informació no es rep en temps i forma, la demora podria impedir a la ciutadania l'exercici dels seus drets. Per exemple, al Servei d'Informació Urbanística s'estan superant **els dos mesos** i, al Departament de Llicències d'Obres la demora és molt variable, perquè sols alguns dels 10 tècnics indicats al web tenen disponibilitat, i depèn dels dies, però si no és el tècnic que du el teu expedient la consulta no té gaire sentit. Finalment, en relació amb d'altres àrees, destaquen les dificultats del Servei de Multes que, malgrat un esforç extraordinari del funcionariat, avui tenen com a data més pròxima per a cita prèvia el dia 5 de novembre, més de 20 dies d'espera. En aquest cas, podria succeir que la ciutadania no arribàs a temps a rebre informació abans de concloure el termini d'al·legacions, que és de 15 dies des de la notificació de la multa.

CONCLUSIONS

Així doncs, atesos els fets exposats, els arguments jurídics i les consultes documentals, amb l'excepció de l'informe no rebut per part de la Regidoria, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. Els mesos restriccions per motiu de la covid, l'aplicació de noves tecnologies, l'augment de persones fent teletreball i la manca de recursos humans als serveis municipals havien provocat que l'atenció presencial al públic quedàs erradicada en alguns serveis municipals i per això ara hi ha dificultat per a la restitució de l'atenció presencial.

SEGONA. Les noves tecnologies han ofert espais innovadors i molt pràctics per a la relació entre l'Administració i la ciutadania, quan aquesta domina les vies digitals, i s'ha fet una gran tasca per part de les administracions en la seva implementació. Això no obstant, aquests nous espais no poden suposar l'extinció de la presencialitat, ja que provocaria una vulneració de drets, i en moltes ocasions l'exclusió de bona part de la ciutadania, que es veu materialment impedida per a accedir a través del canal digital.

Per tot això, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per a instar la Regidoria de Model de Ciutat en particular i l'Administració municipal en el seu conjunt a:

PRIMER. **Recuperar l'atenció presencial, adoptant les mesures pertinents per a no col·lapsar l'Administració, ordenant l'assistència de la ciutadania**, sigui per mitjà de sistemes de cita prèvia o per altres sistemes, però sempre accessibles per diverses vies, no sols a través del canal web, ja que provocaríem una exclusió d'aquells veïns que no són usuaris digitals.

SEGON. **Garantir** el dret d'accés a una informació de qualitat i oportuna pels canals previstos a la normativa, i per això **és urgent dotar els serveis municipals del personal suficient i necessari que permeti facilitar l'atenció a la ciutadania en temps i forma.**

TERCER. **Posar el fons de la seva activitat en les persones més vulnerables**, perquè tots podem ser susceptibles de vulnerabilitat i perquè l'Administració pública millora quan s'acosta a la ciutadania i dona facilitats perquè els veïns i les veïnes s'hi acostin. **D'altra banda, caure en inèrcies excloents podria fer que una administració com la municipal, que fa bandera del factor de la proximitat amb els seus administrats, s'allunyàs de la ciutadania o fins i tot fos causant d'exclusió.**

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunic el resultat de les meves investigacions i us sol·licit que tan aviat com us sigui possible em comuniqueu si acceptau o no el nostre Suggestiu/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa.

Contra las decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin no afecten els terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, d'acord amb l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per a anul·lar cap acte o resolució de l'Administració municipal. Això no obstant, ateses les seves competències, es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent perquè en tingui constància i s'emet aquesta RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'Ajuntament de Palma.

S'insta l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora l'admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació suggerida, aportant els arguments jurídics i tècnics que avalin la seva decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les àrees i els organismes competents, i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestius.

Palma, 15 d'octubre de 2021

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

A3

A3. NORMATIVA D'APLICACIÓ DIRECTA

Núm.	Document	Tipus	Data
1	Constitució espanyola de 1978	Constitució	6 de desembre de 1978
2	Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma	Reglament municipal	3 de març de 2005
3	Reglament orgànic de participació ciutadana de l'Ajuntament de Palma	Reglament municipal	31 de desembre de 2004
4	Llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques; Llei 39/2015, d'1 d'octubre	Llei ordinària	1 d'octubre de 2015
5	Llei de règim jurídic de les administracions públiques; Llei 40/2015, d'1 d'octubre	Llei ordinària	1 d'octubre de 2015
6	Llei de contractes del sector públic; Llei 9/2017, de 8 de novembre, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament UE i Consell 2014/23/UE, i 2014/24/UE	Llei ordinària	Març de 2018
7	Llei del Defensor del Poble; Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, modificada per la Llei orgànica 2/1992, de 5 de març	Llei orgànica	6 abril de 1981
8	ISO 9001:2008, de sistemes de gestió de la qualitat	Norma internacional	Novembre de 2008
9	Llei de protecció de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals; Llei orgànica 3/2018, de 6 de desembre, amb l'aplicació del Reglament general UR de protecció de dades; en vigor des de maig de 2018	Llei orgànica	6 de desembre de 2018
10	Llei de capitalitat de Palma; Llei 23/2006, de 20 de desembre de 2006, modificada el 2020 quant al mandat de la Defensora	Llei autonòmica	20 de desembre de 2006

Núm.	Document	Tipus	Data
11	Llei de bases de règim local; Llei 7/1985, de 2 d'abril, modificada per la Llei 11/1999, de 21 d'abril, i per la Llei 57/2003, de mesures per a la modernització del govern local	Llei ordinària	2 d'abril de 1985
12	Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat –adscripció el 27 d'abril de 2008 al Ple municipal	Norma internacional	18 de maig de 2000



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Ley 1/2020, de 3 de junio, de modificación del artículo 51 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.

Comunidad Autónoma de las Illes Balears
«BOIB» núm. 106, de 11 de junio de 2020
«BOE» núm. 195, de 17 de julio de 2020
Referencia: BOE-A-2020-8008

ÍNDICE

<i>Preámbulo</i>	2
<i>Artículos</i>	2
Artículo 1. Modificación del artículo 51 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.	2
<i>Disposiciones finales</i>	2
Disposición final.	2

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: sin modificaciones

LA PRESIDENTA DE LAS ILLES BALEARS

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de las Illes Balears ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 48.2 del Estatuto de Autonomía, tengo a bien promulgar la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Ley de capitalidad de Palma determina que el mandato del defensor o de la defensora de la Ciudadanía durará hasta cien días después de la constitución del siguiente consistorio.

El artículo 52 de la misma ley especifica que la duración del cargo del defensor o de la defensora de la Ciudadanía, entre otros, se regulará reglamentariamente.

El artículo 21.2 del reglamento orgánico de los Derechos de la Ciudadanía, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Palma el 27 de enero de 2005 (BOIB núm. 36, de 3 de marzo), prevé una duración del mandato de cinco años contados desde la fecha de su nombramiento, sin perjuicio de su reelección por una sola vez.

La disposición adicional segunda de la Ley 23/2006, de capitalidad de Palma, otorga al Ayuntamiento de Palma la iniciativa para proponer la modificación del régimen especial de capitalidad previsto en la ley.

El artículo 11.4 de la misma ley atribuye al Pleno del Ayuntamiento la competencia para aprobar este tipo de iniciativas.

Por eso, el Pleno del Ayuntamiento acordó la iniciativa para modificar el artículo 51 de la Ley de capitalidad.

Artículo 1. *Modificación del artículo 51 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.*

El artículo 51 de la Ley 23/2006, de capitalidad de Palma, queda con el siguiente redactado:

«El defensor o la defensora de la Ciudadanía solo cesará en el cargo, antes de finalizar el mandato, en los siguientes supuestos:

- a) Por su propia dimisión.
- b) Por inhabilitación o incapacidad declarada por resolución firme.
- c) Por pérdida de la condición de vecino o vecina de Palma.
- d) Por condena por delito doloso en sentencia judicial firme.
- e) Por negligencia manifiesta en el ejercicio de su cargo, apreciada por el Pleno del Ayuntamiento de Palma con la misma mayoría cualificada empleada para su nombramiento, una vez se haya concluido el oportuno expediente contradictorio y se haya cumplido debidamente el trámite de audiencia a las personas interesadas.
- f) Por defunción.»

Disposición final.

Esta ley entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos guarden esta Ley y que los Tribunales y las Autoridades a los que corresponda la hagan guardar.

Palma, 3 de junio de 2020.—La Presidenta, Francesca Lluch Armengol i Socias.

A4. CARTA EUROPEA PER A LA SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

A4

Dirigida als homes i dones de la ciutat

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

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

Aquí sorgeix la Ciutat.

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

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

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

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

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

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

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

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

Un principi: la igualtat.

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

Les ciutats sotassignades:

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

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

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

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

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

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

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

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

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

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

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

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

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

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

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

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

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

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

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

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.
2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.
3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpellar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar

les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un "referèndum municipal", o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.

4. Les ciutats, per tal de salvaguardar el principi de transparència i en conformitat a les disposicions legislatives dels diferents països, organitzen el sistema de govern i l'estructura administrativa de manera que faci efectiva la responsabilitat dels representants electes envers els ciutadans i ciutadanes, així com també la responsabilitat de l'administració municipal envers els òrgans de govern.

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

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

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

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

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

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

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

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

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

3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes de la ciutat gaudeixen del dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar. Encoratgen la formació de les persones adultes, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics.

2. Les ciutats contribueixen a la posada en disposició de tothom dels espais i centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social.

3. Les autoritats municipals contribueixen a augmentar el nivell de ciutadania mitjançant pedagogies educatives, en particular pel que fa a la lluita contra el sexisme, el racisme, la xenofòbia i la discriminació, tot implantant principis de convivència i hospitalitat.

Art. XIV - DRET AL TREBALL

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.

2. Les autoritats municipals, en la mesura de les seves possibilitats, contribueixen a assolir la plena ocupació. Per tal de fer efectiu el dret al treball, les ciutats signatàries afavoreixen el punt d'equilibri entre l'oferta i la demanda d'ocupació i encoratgen l'actualització i la requalificació dels treballadors mitjançant la formació continuada. Desenvolupen accions accessibles a les persones a l'atur.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a no firmar cap contracte municipal sense introduir-hi una clàusula que rebutgi el treball il·legal, tant si es tracta de treballadors nacionals com estrangers, de persones en situació tant regular com irregular en relació amb les lleis nacionals, com també clàusules que rebutgin el treball dels infants.

4. Les autoritats municipals desenvolupen, en col·laboració amb les altres institucions públiques i les empreses, mecanismes per garantir la igualtat de tots i totes davant el treball, per impedir qualsevol tipus de discriminació per motius de nacionalitat, sexe, opció sexual, edat o discapacitació, pel que fa al salari, les condicions de treball, al dret de participació, a la promoció professional i a la protecció contra l'acomiadament. Les autoritats municipals encoratgen la igualtat en l'accés de les dones al treball mitjançant la creació de llars d'infants i d'altres mesures, i la igualtat en l'accés de les persones discapacitades, mitjançant la creació dels equipaments adients.

5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un benefici social: serveis a les persones, medi ambient, prevenció social i educació per a adults.

Art. XV - DRET A LA CULTURA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats.

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

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures

d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Art. XVII - DRET A LA SALUT

1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes, a l'atenció i prevenció sanitària.

2. Les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa.

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

1. Els ciutadans i les ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.

3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.

4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

1. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.

2. Les autoritats municipals duen a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient.

3. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació i la reutilització del patrimoni construït, per tal de reduir les necessitats pel que fa a les noves construccions i al seu impacte en el territori.

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

1. Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.

2. El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus. Defineix les àrees completament reservades, o reservades en determinats moments, als vianants i encoratja l'ús dels vehicles no contaminants.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si s'escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil.

Art. XXI - DRET AL LLEURE

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

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

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

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

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.
2. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i les ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.
2. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a disposar d'una còpia dels actes administratius de l'administració local que els afecten, llevat dels casos en què existeixen obstacles d'interès públic o en relació amb el dret a la vida privada de terceres persones.
3. L'obligació de transparència, publicitat, imparcialitat i no-discriminació de l'acció dels poders municipals s'aplica a:
 - la conclusió dels contractes municipals arran de l'aplicació d'una gestió rigorosa de la despesa municipal;
 - la selecció de funcionaris, empleats i treballadors municipals en el marc dels principis de mèrit i competència.
4. Les autoritats locals garanteixen la transparència i el control rigorós de l'ús dels fons públics.

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

1. Les ciutats desenvolupen polítiques de millora de l'accés dels ciutadans i ciutadanes al Dret i la Justícia.
2. Les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

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

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

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

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

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

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

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

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

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

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

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

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

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

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

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

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

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

DISPOSICIONS ADDICIONALS

PRIMERA

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

SEGONA

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

TERCERA

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

QUARTA

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

CINQUENA

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

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

A5. NO-CONFORMITATS

A5

AUDITORIA (interna/externa/altres): ALTRES		EXP. ASSOC. DC 77/2019
EMESA PER: Vicente Rodrigo		
DOCUMENTADA PER: Vicente Rodrigo		DATA 01/02/2021
DESCRIPCIÓ DE LA NO-CONFORMITAT En data 30.1.2020, la Sra. A.O.J. també es queixa del renou i de les vibracions dels busos a la parada. No hi ha motius per a reobrir l'expedient (hauríem de respondre a la ciutadana). No calia obertura de nou expedient, però sí comunicació de la Resolució.	DESCRIPCIÓ DE LA NO-CONFORMITAT POTENCIAL	
SOLUCIÓ PROPOSADA Atesa la reclamació emesa i la diferència de temps es proposa telefonar a la ciutadana per a conèixer la situació actual i explicar-li les nostres actuacions precedents.		
ANÀLISI DE LES CAUSES 1. Causat perquè l'expedient estava resolt i no s'aportaven més arguments que els ja resolts.	ANÀLISI DE LES POSSIBLES CAUSES	
ACCIÓ CORRECTORA 1. Anotació a les observacions a l'app Defensator 2. Comunicació a la ciutadana	ACCIÓ PREVENTIVA	
VALORACIÓ ECONÒMICA ESTIMADA (ALTERNATIVES):		
RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓ: Vicente Rodrigo SIGNATURA:		
DATA MÀX. D'IMPLANTACIÓ 15/02/2021		
RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓ: Anna Moilanen SIGNATURA:		
DATA MÀX. DE VERIFICACIÓ 30/02/2021 L'ACCIÓ CORRECTORA HA ESTAT EFECTIVA? SÍ DATA __/__/____ NO cal obrir una altra no-conformitat i analitzar		
OBSERVACIONS:		

AUDITORIA (interna/externa/altres) : ALTRES		EXP. ASSOC. Diversos exp. IMA
EMESA PER : Vicente Rodrigo		
DOCUMENTADA PER: Vicente Rodrigo		DATA 03/05/2021
DESCRIPCIÓ DE LA NO-CONFORMITAT En data 03.05.2021 es detecten diversos expedients associats a canvi de la sincronia entre el moment de la reclamació i l'ordre de referència dels expedients.	DESCRIPCIÓ DE LA NO-CONFORMITAT POTENCIAL	
SOLUCIÓ PROPOSADA Atès que aquesta qüestió afecta expedients IMA i no té conseqüències sobre la qualitat de l'atenció, sols es determina la recuperació de l'atenció en el futur quant a la sincronia.		
ANÀLISI DE LES CAUSES 1. Causat pel gran volum d'expedients i la manca d'experiència de les persones adscrites recentment a l'Oficina de la Defensora.	ANÀLISI DE LES POSSIBLES CAUSES	
ACCIÓ CORRECTORA 1. Anotació a les observacions a l'app Defensator 2. Supervisió dels enregistraments	ACCIÓ PREVENTIVA	
VALORACIÓ ECONÒMICA ESTIMADA (ALTERNATIVES):		
RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓ: Vicente Rodrigo SIGNATURA:		
DATA MÀX. D'IMPLANTACIÓ 15/07/2021		
RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓ: Anna Moilanen SIGNATURA:		
DATA MÀX. DE VERIFICACIÓ 30/07/2021		
L'ACCIÓ CORRECTORA HA ESTAT EFECTIVA? SÍ DATA 30/07/2021 NO cal obrir una altra no-conformitat i analitzar		
OBSERVACIONS:		

A6. Documentació comptable de l'Oficina de la Defensora

A6

Informació facilitada per l'Àrea d'Hisenda (10.05.2022)

Les xifres indiquen anualment, des de 2018, la despesa anual per capítols. El capítol 1 respon a despesa de personal; el capítol 2, a despesa corrent, i el capítol 6 a inversió.

Rètol de filera per capítol	Valors				
	Suma de Crèdits Inicials	Modificació de crèdits	Suma total de crèdits consignats	Suma d'obligacions reconegudes	Suma de No gastat
2018	257.148,00	0,00	257.148,00	192.689,87	64.458,13
1	186.148,00	0,00	186.148,00	185.699,73	448,27
2	71.000,00	0,00	71.000,00	6.990,14	64.009,86
2019	250.298,63	0,00	250.298,63	202.854,80	47.443,83
1	179.298,63	0,00	179.298,63	195.175,62	-15.876,99
2	66.000,00	0,00	66.000,00	4.449,54	61.550,46
6	5.000,00	0,00	5.000,00	3.229,64	1.770,36
2020	250.895,47	0,00	250.895,47	217.644,04	33.251,43
1	189.895,47	0,00	189.895,47	201.462,11	-11.566,64
2	56.000,00	0,00	56.000,00	16.181,93	39.818,07
6	5.000,00	0,00	5.000,00	0,00	5.000,00
2021	264.625,59	-33.225,20	231.400,39	205.036,62	26.363,77
1	203.625,59	0,00	203.625,59	197.791,31	5.834,28
2	56.000,00	-33.225,20	22.774,80	7.245,31	15.529,49
6	5.000,00	0,00	5.000,00	0,00	5.000,00
Total general	1.022.967,69	-33.225,20	989.742,49	818.225,33	171.517,16

*** La modificació de crèdit del capítol II de l'exercici 2021 respon a un traspàs de capital a l'Àrea de Benestar Social a petició dels responsables d'aquella Àrea.

A7. FULL DE RECLAMACIÓ

A7

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT

(BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ELS ANTECEDENTS)

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA

SIGNATURA

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

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

A8. MAPA MENTAL DE LA MEMÒRIA - 2021



A9. DOSSIER DE PREMSA

