

RAS 5/2023, de 16 de novembre, SOBRE L'ERRADICACIÓ DE L'EDATISME A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

ANTECEDENTS DE FET

Ateses les diverses reclamacions rebudes per la institució de la Defensora, en relació a **l'afectació dels drets de persones grans en la seva relació amb l'administració local i més concretament quant al nostre ajuntament**, 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) les qüestions es van admetre a tràmit i va donar origen a diverses actuacions per part de la meua Oficina i finalment a la present recomanació.

En el curs de la tramitació dels diversos expedients DC iniciats al respecte s'ha comunicat de forma específica la necessitat de prendre actuacions a les distintes Àrees de l'administració municipal, també a les empreses municipals, per tal de resoldre les qüestions que seran motiu d'exposició a continuació. I de forma paral·lela es va participar de forma activa, a petició del Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social de la Universitat de les Illes (UIB), en l'Anuari de l'Envel·liment 2023, amb un article titulat "L'Edatisme a l'Administració Pública, un enfocament de dret" que es transcriu íntegrament a continuació i que per tant dona forma a aquesta recomanació.

Així, el contingut de l'article aporta els antecedents, els arguments jurídics i finalment **s'estableixen les conclusions que es recullen en 5 consideracions principals.**

Resum

Els drets i les llibertats de la ciutadania no canvien en essència per qüestió d'edat (ni per raça, ni orientació religiosa o gènere), som iguals davant la llei, així ho preveu la Carta magna del nostre ordenament jurídic. És més, el desenvolupament normatiu estableix mesures per garantir que drets i el seu accés esdevinguin inalterats però la realitat indica de forma fefaent el contrari. Fer-nos grans provoca una "obsolescència personal" en molts aspectes, també sobre els nostres drets, que avui anomenam Edadisme (*ageism* originalment), terme general encunyat pel gerontòleg Robert Butler als anys 60.

Més de mig segle després, podem constatar que des de qualsevol àmbit sociopolític, en el que tristament inclouríem l'administració pública, l'edadisme també aplica en la garantia dels drets i les llibertats a la nostra comunitat. Una societat moderna i responsable hauria de lluitar per l'eradicació d'aquesta xacra, en canvi sovint abandonam a les persones grans a la seva sort i oblidam que, amb un poc de sort, arribarem també a aquest punt del camí.

L'experiència de la Defensora de la Ciutadania demostra que eradicar l'edadisme no és sols possible sinó que a més és molt positiu i ens ajuda en el procés de millora contínua.

1 La Defensora de la Ciutadania

La Defensora de la Ciutadania té el seu fonament legal en el Reglament orgànic de drets de la ciutadania¹ (RODC, en endavant), qui tingui algun interès en saber qui pot ser Defensor/a, com és el procediment de nomenament, quins són els requeriments i quines les funcions i competències amb detall pot consultar aquesta norma al web de l'ajuntament de Palma, en aquest espai sols concretarem les qüestions que esdevenen significatives quan aïllam de l'equació el factor edat de qualsevol altre ja sigui polític, professional, meritocràtic, etc.

Aleshores, la primera qüestió és qui pot ser Defensor/a i com afecta l'edat en aquest cas. Segons l'article 22, podrà ser Defensor/a qualsevol persona major d'edat i en ple ús dels seus drets civils i polítics, amb la condició que sigui veí o veïna de Palma. Són condicions lògiques i comunes al nomenament de càrrecs públics, la majoria d'edat és condició per assolir responsabilitats legals i tenir el ple ús de drets civils i polítics implica, en principi, la no limitació per qüestió de condemnes o altres responsabilitats inherents al candidat/a al càrrec. Així, doncs, no diríem que existeixi cap limitació i de facto no l'hem detectada en el nomenament de les dues úniques persones nomenades.

A partir del seu nomenament, la Defensora compta amb un equip de treball que sota la seva direcció actua per atendre a la ciutadania i garantir l'accés a la institució alliberant d'obstacles la ciutadania per a què pugui exposar les seves reclamacions sobre l'activitat municipal.

1.1 Context històric de les defensories a la nostra ciutat

Al llarg de la història de la nostra ciutat, també en el context de les Illes Balears, han existit diverses figures que amb un caràcter d'Auctoritas han desenvolupat funcions d'orientació i control sobre els governants i l'administració pública (la Potestas)².

Amb noms i funcions diferenciades, hem tingut en la nostra història recent Diputats del Comú, Síndics Personers, Síndics de Greuges i Defensors/ores que han vetllat per aconsellar, per “reduir el poder dels regidors (nobleça-oligarquia local)” i fins i tot “protestar les resolucions de l'ajuntament si consideraven que eren contràries al bé públic”³, en definitiva, per defensar la ciutadania de circumstàncies contràries a l'ordenament jurídic.

Les funcions i competències de la Defensora de la ciutadania de Palma, recollides al 2005 al RODC, s'han adaptat com no podia ser d'altra forma a la realitat sociopolítica actual, assolint el model del Defensor del Poble de l'estat⁴ que limita les actuacions al

¹ Reglament orgànic de drets de la ciutadania de l'ajuntament de Palma, fou aprovat per acord del Ple de dia 27 de gener de 2005, publicat en el BOIB núm. 36 de 03.03.05 i entrada en vigor el dia 04.05.05.

² “La Auctoritas y la Potestas representan 2 funciones políticas, la autoridad ejercida “por los que saben”: orienta, aconseja y limita el poder que está en manos de “los que pueden” [...]”, Álvaro D'Ors. Derecho privado romano. (Pamplona, 1997)

³ Pascual Ramos, Eduardo (Univ. de les Illes Balears), Cuadernos de Ilustración y Romanticismo, Revista Digital del Grupo de Estudios del Siglo XVIII, Universidad de Cádiz, ISSN 2173-0687, núm. 21 (2015), https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/17690/249_266.pdf

⁴ El Defensor del Poble basa l'organització i funcions en el contingut de la Llei 3/1981, del 6 d'abril, del Defensor del Poble, en el model d'ombudsman suec, revisat d'acord amb els Principis de Venècia, dictats per la Comissió europea per a la democràcia mitjançant del dret, del Consell d'Europa.

territori i les matèries sota la competència de l'ens que l'ha anomenat, en el nostre cas l'ajuntament de Palma.

Més enllà de l'àmbit municipal, a la nostra comunitat autònoma, els moviments polítics més recents per al nomenament d'una figura similar els trobam en l'Estatut d'Autonomia de l'any 1983. No obstant això i malgrat l'aprovació de la Llei del Síndic de Greuges de les Illes⁵, mai no s'ha nomenat ningú per exercir aquesta responsabilitat, la qual cosa ja ens indica la voluntat o la incapacitat política fins aleshores.

1.2 Marc legal

En la qüestió que ens ocupa, el marc legal de la institució de la Defensora, del nostre municipi, de la nostra comunitat i de l'estat, no té més interès que la constatació de que cap llei preveu que l'edat de les persones limitarà els drets i les llibertats, més aviat al contrari.

La normativa sempre preveu aportar suports i mitjans per a garantir el normal exercici dels drets, altra qüestió serà la pràctica administrativa que acaben excloent a persones que per les seves mancances personals, individuals o col·lectives, no poden més que esperar el bonisme d'algú, aliè a les garanties que hauria d'atorgar l'administració, que li posi les coses fàcils.

Més d'un centenar de normes⁶, sols d'origen municipal, afecten directa i indirectament la vida de la ciutadania i per tant l'activitat de la Defensora de la Ciutadania.

Destaquen entre la normativa que afectarà a l'organització de la Defensora de la ciutadania el RODC, ja esmentat, i la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma. Aquesta darrera modificada a proposta de la Defensora.

2 La reclamació com a eina de millora contínua

Anys enrere i en el nostre context cultural, una reclamació representava una taca perquè podia tenir l'origen en una errada i ningú no es vol equivocar. Per tant la reclamació era quelcom no desitjat o fins i tot una amenaça perquè qui rep moltes reclamacions és assenyalat com a una persona o un ens poc encertat.

En les darreres dècades, fruit d'una mentalitat anglosaxona més oberta i d'una cultura de la millora contínua que no entén que les mancances i/o errades dels sistemes provenen d'una intencionalitat, la reclamació ha esdevingut un tresor perquè ens ha permès detectar les llacunes dels sistemes en el seu normal funcionament estudiant la forma d'evitar noves errades i de compensar correctament les errades comeses.

No obstant això, són poques les reclamacions que es presenten, llevat de les qüestions relacionades amb sancions econòmiques o tributs, la ciutadania sovint desconfiança de la honestedat de l'administració, pensant que preval l'afany recaptatori. Altre factor que

⁵ Llei 1/1993, del 10 de març, del Síndic de Greuges de les Illes Balears.

<https://www.boe.es/boe/dias/1993/05/12/pdfs/A14103-14106.pdf>

⁶ Enllaç a la normativa de l'ajuntament de Palma

https://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&codbusqueda=2708&codResi=1&layout=contenedor1.jsp&codAdirecto=2074&language=ca

justificaria la manca de reclamacions és senzillament el desconeixement de les alternatives o la incapacitat d'expressar-se amb un mínim de garanties d'èxit.

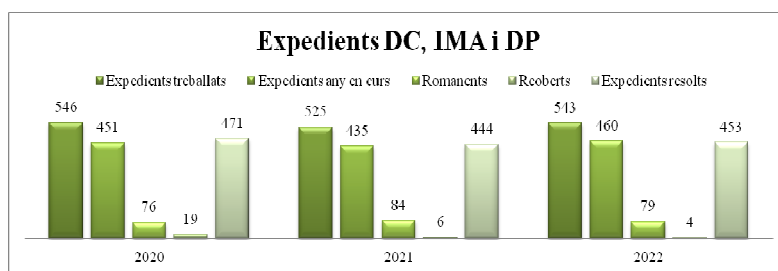
Davant aquest escenari, la gent gran representa un col·lectiu molt actiu quant a reclamacions i que en ocasions sorprèn amb la claredat i la coherència amb que s'expressa, a més no es queixen sense motiu i en molts cassos la qüestió de fons està associada amb l'edadisme, és a dir, amb les limitacions imposades per procediments que no tenen en compte que les persones d'edat avançada no sempre tenen ni els coneixements tècnics ni la disposició d'eines que els donin accés a l'exercici dels seus drets. El cas més repetit és el de la cita prèvia que en el nostre ajuntament s'atorga en molts departament sols per via digital, mitjançant el web oficial.

3 Estadístiques generals de les reclamacions a la Defensora

Abans d'iniciar l'anàlisi enfocada amb el factor envelliment que ens ocupa, cal entendre la metodologia de treball de la institució i es fa necessària una breu exposició sobre el nostre funcionament.

Així, la Defensora de la Ciutadania ordena la seva feina d'acord amb el tipus d'expedients que rep per a ser eficaç i optimitzar els recursos de què disposa, així ho fa constar a la seva memòria anual en la qual ret comptes al Ple municipal.

És per això que divideix la tasca d'acord amb la història prèvia de les reclamacions i si té o no competència per a atendre-les. D'aquesta forma si un ciutadà compareix davant la Defensora per a presentar una reclamació de la qual encara no ha fet recurs a l'àrea municipal competent o no és de competència municipal, la Defensora orientarà la persona reclamant a l'àrea municipal o l'administració competent perquè rebí l'atenció que pertoca. D'aquesta acció la Defensora obrirà un expedient IMA⁷ per a fer seguiment de l'atenció i si escau tenir referència si posteriorment torna el ciutadà.



Finalment si arriba un reclamació de la qual la ciutadania ja havia fet denúncia a les àrees municipals i el ciutadà no ha rebut resposta o la resposta no és

satisfactòria, la Defensora admetrà a tràmit un expedient DC, del qual s'iniciaran les consultes i, si escau, es podria emetre una recomanació adreçada a les àrees municipals amb la finalitat de reorientar la pràctica administrativa de l'Ajuntament. La Defensora també pot iniciar expedients d'ofici davant la detecció d'una vulneració flagrant de drets a causa de l'actuació o inactivitat de l'administració municipal.

⁷ La Defensora classifica els seus expedients segons la seva competència i el moment procedimental en **expedients IMA** (Informació, mediació i assessorament) pels que són qüestions de primera instància o fora de competència, **expedients DC** (Defensora Ciutadania) propis de la Defensora per competència d'acord amb el RODC i **expedients DP** (Defensor del Poble) en els quals sols s'actua com a tramitadora de les consultes del Defensor del Poble.

⁸Al llarg del 2022, l'Oficina de la Defensora ha treballat un total de 546 expedients, dels quals 460 s'han obert el 2022, la resta són expedients romanents d'altres anys.

Com es pot observar a la gràfica anterior, el volum global d'expedients s'ha mantingut estable malgrat la Pandèmia, si bé és cert que el canal digital ha assolit un protagonisme que abans s'atorgava a la presencialitat, superant el 50% de les reclamacions presentades per primera vegada en la història de la nostra institució. Evidentment, aquest fet ha tingut conseqüències sobre el perfil de les persones reclamants, sovint per sota dels 50 anys.

Quant a les preocupacions que la ciutadania trasllada a la Defensora es practica una doble classificació que d'una banda determina el causa de la reclamació i d'altra banda l'Àrea o Àrees implicades i competents en la possible resolució de la reclamació. Així, doncs, una queixa de les més reiterades pel conjunt de la ciutadania és l'originada pel renou que podria tenir el seu origen en unes obres, amb o sense llicència, però també en el desenvolupament d'una activitat de negoci o senzillament en l'incivisme d'uns veïnats que no respecten ni els horaris ni els límits raonables per garantir la convivència. En conseqüència, seguint l'exemple anterior, una queixa associada a una molèstia per renous podria implicar a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, si hagués intervingut la Patrulla Verda de la Policia Local per una sonometria, al Servei de Seguretat i Control II de Llicència d'Activitats, si es tractàs de renou per una activitat sense títol habilitant, al Departament de Disciplina Urbanística, si fos una obra sense llicència, o a l'Àrea de Sanitat, si el problema fos d'horaris.

4 Les reclamacions de les persones majors de 60 anys

Davant el context exposat, el primer problema en què es troben les persones grans en la seva relació amb l'administració pública i sovint amb altres entitats privades és de forma, perquè malgrat tenir el dret garantit la realitat imposa una sèrie d'entrebancs que limiten fins a fer inaccessible els serveis, els drets, les llibertats i també la possibilitat de reclamar, excloent absolutament la ciutadania en aquestes circumstàncies.

A l'oficina de la Defensora estam cansats de rebre reclamacions sobre aquestes dificultats d'accès i hem fet palesa reiteradament als responsables d'algunes Àrees municipals la necessitat de recuperar els canals que permeten una atenció personal i directa sobre la ciutadania, una atenció que existia abans de la pandèmia iniciada al 2020 i que avui no es dona.

Igualment, la imposició de la cita prèvia, que ha vingut per quedar-se, s'ha convertit en un parany insalvable perquè gairebé en la majoria de serveis municipals s'obté exclusivament per via digital, mitjançant el web de l'ajuntament, cosa que exclou a qualsevol persona que no tingui competències digitals, sovint són els majors de 60 anys els més perjudicats.

⁸ Memòria 2022 de la Defensora de la Ciutadania de Palma, Expedients DC, IMA i DP, què són i per què s'obrin? <https://defensorciutadania.palma.cat/documents/39210/12341909/Mem%C3%B2ria+Defensora+de+la+Ciutadania+2022+-+1+part.pdf/9779c260-fe0c-a5ff-822f-58f10efd3c0b?t=1681717930247>

4.1 Atenció diferencial

Conscients d'aquesta realitat, des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania s'han mantingut oberts sempre tots els canals⁹, llevat dels moments de confinament imposats, amb la finalitat de garantir l'accés a la via de la reclamació.

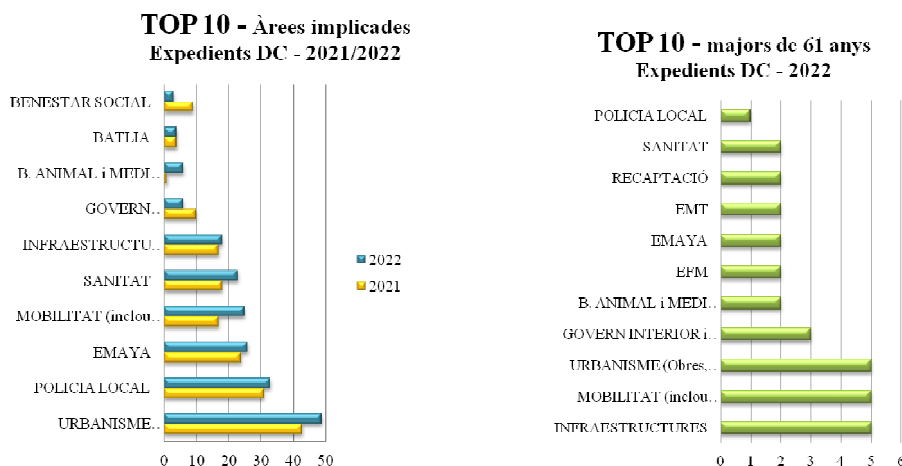
Amb aquest mateix objectiu, el personal de la nostra Oficina es posa a disposició de qui compareix per a emplenar els documents que permeten formalitzar la reclamació, ja que algunes persones en veuen limitades a l'hora de redactar el que han estat capaços d'expressar verbalment.

Per tant qui compareix a l'Oficina de la Defensora, tingui l'edat que tingui, no necessita res més un motiu de reclamació i alguna acreditació que l'identifiqui com a persona legítima per exercir el seu dret.

Així, doncs, en aquestes circumstàncies del volum total d'expedients DC del 2022 va ser de 80, dels quals 17 eren reclamacions presentades per persones majors de 61 anys, el que representa un total de 21,25%. Extrapolant aquesta xifra al total d'expedients podríem afirmar que dels 460 expedients oberts el 2022, incloent expedients IMA, DC i DP, el nombre d'expedients iniciats gràcies a la participació de la gent gran sumarien quasi un centenar de reclamacions.

4.2 Tipologia de Reclamacions

A les Memòries de la Defensora de la Ciutadania es pot consultar la tipologia de les reclamacions. Al gràfic de l'esquerra, de la Memòria 2022, observam que el conjunt de la ciutadania té com a principals reclamacions les associades a les Àrees d'Urbanisme (actualment anomenada Model de Ciutat), Policia Local, EMAYA i Mobilitat Sostenible.



Al gràfic de la dreta observam dissociació de les Àrees implicades en les reclamacions interposades per persones amb una edat igual o superior als 61 anys. És evident que algunes de les preocupacions generals són compartides pel col·lectiu de persones grans i, per exemple, trobam les Àrees d'Urbanisme o Mobilitat Sostenible entre les més

⁹ La Defensora de la Ciutadania manté obert des del seu inici el canal presencial, telefònic i digital, mitjançant l'enviament de correus electrònics. No és habitual però també s'han rebut reclamacions i suggeriments per via del 010 (DMS) i mitjançant l'entrada de documents pel Registre municipal.

reclamades però l'origen de la reclamació difereix en la majoria de casos quan parlem de la gent gran, ja que sol tenir com a causa la manca d'accés als serveis mentre que el conjunt de la Població té com a origen la inactivitat/ineficàcia de les actuacions municipals enlloc de la demora.

D'altra banda, també són significatives entre la població de més edat les reclamacions per la manca d'aplicació de avantatges econòmiques reconegudes, per exemple bonificacions de taxes o reducció en els càrrecs d'imposts, ja sigui per la dificultat de la tramitació o per la dificultat d'accés als serveis que ho tramiten.

Ens il·lustra clarament aquesta qüestió la reclamació d'un ciutadà de més de 80 anys que va exposar davant la Defensora per exposar les dificultats burocràtiques per a obtenir la bonificació en el rebut d'aigua gestionat per l'empresa municipal EMAYA, on no sols se li oferia la documentació per via web exclusivament, sinó que a més es demanava documentació que ja obrava en poder de l'administració (certificat d'empadronament, dades IRPF...) i s'obligava a la renovació de la bonificació anualment, amb l'agreujant que des d'EMAYA no es feia cap avís, provocant això que si les persones beneficiàries no feien la renovació puntualment se'ls aplicava novament la tarifa íntegra en el següent càrrec.

També destaca que pràcticament el total de reclamacions presentades contra l'empresa municipal funerària EFMSA provenen de persones grans i tenen a veure amb el cobrament indegut de les taxes carregades a les unitats d'enterrament. En aquest cas, ens va servir per tenir coneixement d'una pràctica estesa en la qual l'EFMSA intentava estendre l'exigència de pagament a terminis que anaven molt més enllà dels terminis de prescripció, taxes que a més no s'havien comunicat als contribuents en temps i forma, i de les que per això no es podia exigir el pagament.

Quant a les reclamacions, cal dir que en sintonia amb la resta de la població, el volum de reclamacions d'entitats associatives del col·lectiu de gent gran és molt petit. Sols dues entitats s'han acostat a l'oficina de la Defensora en qualitat d'associacions de gent gran o amb problemàtiques específiques. La primera va ser l'associació de Gent Gran de Sant Agustí, amb una problemàtica sobre un problema del transport públic a Sant Agustí, i la segona, una Plataforma de Gent Gran "Garantitzem les pensions" creada per a donar suport a una pensió digna, qüestió a la que es va donar un suport més moral que efectiu per tractar-se d'una reclamació d'àmbit estatal i estar fora de l'espai executiu municipal, per tant aliena també a la competència de la Defensora.

No obstant això, no podem oblidar una qüestió essencial que hem constatat a la nostra experiència durant els darrers 8 anys, que és la participació cada vegada més incipient i nombrosa de persones de més de 60 anys a les associacions de veïns. Aquest fet ens indica d'una banda un envelliment del teixit associatiu que s'ha de tenir molt present per a garantir la continuïtat dels moviments socials, certament, però en clau més positiva ens presenta a un col·lectiu responsable i generós, la gent gran, que vol invertir el temps que els dona el seu nou estat, sovint la jubilació, en benefici dels seus veïnats i del bé comú.

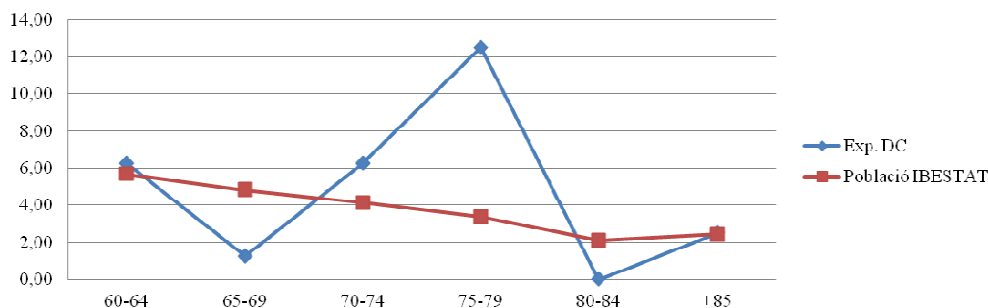
4.3 Importància de las reclamacions

Si una reclamació és un tresor, a l'administració li correspondria facilitar els mitjans per a fer les possible però no és així. Com explicàvem al principi, la càrrega negativa d'una reclamació continua pesant a la nostra realitat molt més que l'oportunitat de millora que ens ofereix el fet que algú es molesti per exposar el seu descontent.

Així, el temps que hi dedicam i la serenor són dos factors essencials per recollir les reclamacions i a l'Oficina de la Defensora ho sabem i no anam amb presses, ni ens avançam a les explicacions de la ciutadania amb possibles justificacions com faria, potser, un departament directament implicat en la causa. En les persones grans, per la nostra experiència, el temps i l'escolta activa són, si escau, encara més importants que en la resta de la població perquè en algunes ocasions els és difícil exposar ordenadament els fets per construir un relat ordenat que ens permeti actuar correctament.

D'altra banda, hi ha qüestions materials que poden afectar a la ciutadania de qualsevol edat però ens hem trobat amb majors dificultats amb persones d'edat avançada, com ara la dificultat per escriure o fins i tot signar, o problemes per accedir al web de cita prèvia municipal i aquestes persones necessiten un suport de la unitat administrativa que els atén i que no sempre troben. En el cas de la Defensora tenim molt clar que en aquests casos cal fer una passa endavant i és obligació de l'administració catalitzar l'accés a un dret bloquejat únicament per una limitació personal (manca de coneixements digitals, discapacitat, etc) que no justifica en cap cas l'abandonament de la ciutadania a la seva sort.

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



És molt significatiu, quant a la responsabilitat i implicació de les persones grans en persistència per a la defensa dels seus drets, el volum de reclamacions presentades davant la Defensora de la Ciutadania ja que presenta uns percentatges molt més alts del que cabria esperar en relació al volum de població i a les limitacions amb que es troben. Destaquen les franges entre 70 i 79 anys amb un nombre de reclamacions molt superior a la seva representació poblacional i fins i tot molt superior a algunes edats adultes molt menys actives, d'acord amb les dades IBESTAT¹⁰.

Així, a més dels drets inherents a les persones, si sols fos per importància de les reclamacions de les persones grans, aquestes tenen prou volum i impacte en el sistema com per no perdre el seu testimoni tenint en compte l'espai de millora que suposen. La

¹⁰ Dades de franja d'edat correlacionades amb el municipi de Palma, extretes de les taules de l'IBESTAT https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/933ae75d-c922-494f-bc1a-04341d1f13a9/7699dcbe-8ab8-4fa5-80fa-9adedadaf375/es/pad_t1b4_22.px

preocupació de les persones grans va indubtablement més enllà del tòpic de les seves pensions i la importància, pel seu volum i seu impacte, de les seves reclamacions ens presenta a un col·lectiu actiu i responsable que reclama sobre qüestions que afecten al conjunt de la població.

4.3.1 Recomanacions, advertiments i suggeriments - RAS

Les recomanacions de la Defensora són la màxima expressió de les actuacions de la nostra institució i responen a la conclusió d'una reclamació en la qual, tras la tramitació d'un estudi acurat, es proposa a l'administració competent un canvi en l'orientació de les seves actuacions, ja sigui per acció o inacció.

Les RAS, sigles amb les que s'identifica aquesta actuació, es redacten amb un format de resolució que inclou els antecedents de fet que contenen la formulació de reclamació i les consultes a les Àrees, les fonts de dret que contenen els arguments tècnics i jurídics que avalen l'opinió de la Defensora i, finalment, una conclusió que conté la proposta de reorientació per a l'administració.

En el context que tractam, disposam d'exemples en els que les reclamacions de persones grans han esdevingut en RAS de rellevància i impacte sobre el col·lectiu de gent gran i també sobre el conjunt de la ciutadania, de les quals en destacariem dues. La primera per la seva importància quantitativa i la segona per la seva importància qualitativa.

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

Iniciada per l'acumulació d'innúmerables reclamacions de persones de totes les edats però de forma molt significativa per persones grans que davant la seva impotència i frustració s'adreçaren a la Defensora per denunciar la passivitat dels serveis municipals per a la recuperació de l'atenció presencial o facilitar cites prèvies per altres canals a més del digital.

Des de la conclusió de la Pandèmia el degoteig de queixes era i continua essent constant, atès el bloqueig d'algunes àrees municipals que durant els confinaments havien orientat tota la seva pràctica cap a la via digital i que ara, recuperada la "nova normalitat", menysté el dret de la ciutadania a triar el canal de relació amb l'Administració¹¹.

En data 15 d'octubre de 2021, la Defensora comunicava a la Comissió del Ple de Reclamacions i Suggeriments l'existència d'un GREUGE i l'emissió d'una Recomanació en els següents termes:

PRIMER. La recuperació de l'atenció presencial, adoptant les mesures pertinents per a no col·lapsar l'administració, ordenant l'assistència de la ciutadania, ja sigui per mig de sistemes de cita prèvia o per altres sistemes però sempre accessibles per diverses vies, no sols per mig del canal web, ja que provocariem una exclusió d'aquells veïnats que no són usuaris digitals.

¹¹ D'acord amb l'art. 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les administracions públiques.

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

TERCER. **Cal que l'administració posi el focus 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 per a què els veïnats i veïnades s'acostin a ella. **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.** (Anna Moilanen, 2021, Recomanació 2/2021, Memòria 2021)

Sobre aquesta qüestió s'ha parlat amb els regidors, els responsables d'Àrees i el Batle des del 2021 fins a pràcticament avui. Per a incidir de forma més detallada a l'any 2022 la Defensora va redactar un document amb 4 blocs, fruit de l'estudi de la qüestió, titulats: Cita prèvia, Digitalització, Recursos humans i Materials i Humanització de l'administració. En ells s'abundava sobre la qualitat dels serveis públics i molt especialment sobre l'exclusió que en molts casos provoquen les administracions públiques en la seva pràctica diària.

Com s'exposarà en els següents apartats, a més del volum de reclamacions que varen originar la RAS, també el volum de persones sobre les quals podria repercutir un canvi d'actitud de l'administració (impacte real) i l'impacte mediàtic en els mitjans ha estat molt significatiu. Tristament l'administració continua sense prestar atenció presencial o oferint una atenció molt limitada en molts serveis.

I la segona Recomanació que serveix d'exemple, amb un caràcter més qualitatiu, la RAS 1/2023, de 12 de gener, sobre la gestió administrativa de la bonificació de les tarifes d'EMAYA per ingressos baixos, ens presenta una realitat diferent en la qual una única persona gran s'adreça a la Defensora amb un problema que molt probablement afecta moltes persones que no reclamen, ja sigui per desconeixement o per manca de confiança en l'administració. El reclamant, octogenari, va exposar verbalment la seva queixa i es va haver de construir el relat perquè l'explicació, que no era gens clara, acabàs en l'exposició d'un greuge en tota regla sobre tots els entrebancs greus per a ser beneficiari d'una bonificació a les tarifes d'EMAYA.

En data 12 de gener de 2023, la Defensora comunicava una Recomanació a la Comissió del Ple de Reclamacions i Suggeriments, amb les següents reflexions:

PRIMERA. Cal revisar les vies de presentació, en modalitat digital i en paper, per a la gestió de la bonificació de tarifes d'EMAYA per ingressos baixos, adaptant-les als principis i normativa indicats al llarg de la recomanació per tal de millorar l'atenció de la ciutadania i [...].

SEGONA. Revisar la idoneïtat o no de la renovació anual per a persones de perfils determinats, atorgant períodes més extensos de durada, ateses les circumstàncies de cada cas, com ara persones grans amb limitacions de mobilitat i sense canvis substancials en els requeriments previstos per a atorgar la bonificació. [...].

TERCERA. Preveure i remetre l'avís de conclusió del termini anual de bonificació per aquells usuaris que l'any anterior hagin estat beneficiaris. [...].

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

(Anna Moilanen, 2023, Recomanació 1/2023)

Quant aquesta proposta, el Regidor que ostenta la presidència d'EMAYA va comunicar a la Defensora la voluntat de donar trasllat als tècnics de l'empresa municipal pel seu estudi i acceptació de les propostes.

4.3.2 La vessant mediàtica

No és tasca de la Defensora donar abast mediàtic a les seves actuacions però és raonable pensar que uns mitjans de comunicació professionals prenguin interès en el que diu una figura com la Defensora pel seu caràcter independent i autònom.

És així que les nostres actuacions obtenen atencions mediàtiques ben diferents i més associades a l'actualitat del context social, l'oportunitat del moment i la decisió



dels mitjans que a la voluntat de nostra institució.

Així, ens trobam amb recomanacions com l'exposada en l'apartat anterior sobre l'atenció presencial que han

tingut tots els focus mediàtics i han estat motiu de publicació de diversos medis de comunicació i reiterades ocasions. (Fig. esquerra, Diari de Mallorca, 23.10.2021 - Fig. dreta, Última hora, 17.12.2022)



La capacitat mediàtica de la gent gran i les associacions que els representen és també limitada i sovint els mitjans es limiten a donar visibilitat a les seves reclamacions sobre les pensions o qüestions molt esbiaixades d'un perfil parcial, ja que com hem dit, les persones grans estan integrades en gran part del teixit associatiu. No obstant això, quan el tema té interès els periodistes paren atenció.

4.3.3 Impacte real

Distingim prèviament entre l'impacte del problema sobre la ciutadania i en especial sobre el perfil de persones grans i l'impacte de les actuacions de la Defensora sobre la resolució del problema per no confondre.

Quant al primer impacte, cal esmentar que els casos que fins ara ens han arribat de persones grans tenen un component multiplicador, ja que si es resolgués podria influir en una població gran. Són casos que identifiquen la punta d'un iceberg i que la seva resolució implicaria un impacte extraordinari sobre moltes persones en les mateixes circumstàncies, d'aquí el caràcter multiplicador de la seva resolució. Les queixes amb que s'acosten les persones grans no solen ser puntuals i personals, exclusivament.

Quant a l'impacte de les actuacions de la Defensora, no podem dir que l'ajuntament accepti de manera general les recomanacions, és més, malgrat l'obligatorietat de donar suport a la Defensora i per tant respondre raonadament a les RAS, com les propostes de reorientació que representen, sovint passen mesos fins que les Àrees responen a la Defensora i no sempre amb els arguments jurídics que justificarien les seves actuacions.

Els dos casos més dolosos són avui per a nosaltres el de la negativa de facto d'oferir atenció presencial d'algunes Àrees que no tenen cas argument jurídic ni tècnic que avali aquesta actitud i el cas de l'atorgament de cita prèvia, exclusivament per via digital de molts serveis municipals, que exclouen a gran part de la població, gent gran inclosa.

Això no lleva que s'hagin fet passes endavant gràcies a les recomanacions, també quant a presencialitat, recuperant alguns serveis, però queda molta feina i el suport de la ciutadania, tant individualment com del teixit associatiu, serà indispensable per recuperar i conservar drets.

5 Conclusions

Tal i com s'explica al llarg d'aquest breu document, és un fet acreditat que l'administració pública pateix de carències importants quant a les facilitats que es donen a la ciutadania per exercir els seus drets i llibertats, sempre associats a requeriments que en ocasions esdevenen en una carrera d'obstacles. És cert que també existeixen iniciatives de bones pràctiques però llevat d'algunes excepcions estam lluny d'una situació ideal.

I si el comú dels mortals, en plenes facultats físiques i mentals, té problemes les persones més vulnerables, com ara les persones grans, veuen en l'administració una màquina deshumanitzada que imposa el rodet d'uns procediments que sovint no té ni l'aval d'una exigència normativa, com és el cas de la cita prèvia, imposada com una part més del procediment administratiu quan no ho és.

Com exposàvem a l'inici, en un context ideal els drets haurien de ser independents d'altres factors com l'edat, el sexe, la raça, etc. però la realitat és no perdona i a pesar de que els drets es conserven intactes en l'esfera d'allò eteri, l'accés als mateixos drets es bloqueja.

És per això que en base a l'experiència de la Defensora de la Ciutadania plantejam les següents reflexions:

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

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

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

QUART. **Les persones grans tenen una gran implicació en els moviments socials de la nostra ciutat**, probablement perquè moltes d'elles ja havien estat vinculades amb el teixit associatiu de més joves, la qual cosa ens presenta un col·lectiu actiu i pro actiu, generós i responsable amb el seu entorn proper. No obstant això, en el cas de les associacions de veïns, seria important valorar l'envelliment dels seus responsables i la necessitat de promoure el relleu generacional.

CINQUÈ. La correlació entre les estadístiques de la Defensora i les dades de població de l'IBESTAT per les franges d'edat a partir del 61 anys, podem concloure **que la gent gran és tan o més activa que la resta de població i que quan se'ls dona els mitjans i la confiança oportunes no renunciem a reclamar** i posar les seves capacitats a disposició de qui vulgui escoltar. En aquest sentit, ateses les seves característiques podrien ser un informadors excel·lents de la realitat de carrer de la nostra ciutat i a l'oficina de la Defensora ho constatarem quasi a diari.

En conclusió, **és urgent eradicar l'edadisme a la nostra societat perquè és una xacra imperdonable** i una bona forma de començar seria donant exemple dins l'administració pública.

Per tot això, conclosa la transcripció de l'article que dona cos a la present recomanació, **la Defensora considera oportú instar a l'Àrea delegada de Gent Gran**, que ostenta la competència suficient per liderar aquesta iniciativa, en particular, i a l'administració municipal en el seu conjunt **la revisió, en el sentit indicat a les conclusions, per a l'eradicació de l'Edatisme al nostre ajuntament, assenyalant en el termini de 3 mesos quines podrien ser les mesures pertinents per a la millora aquest procés.**

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunico el resultat de les meves investigacions i us sol·licito 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.

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

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

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggeriment, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

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

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

6 ANNEXOS BIBLIOGRÀFICS

6.1 Normativa

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

La Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat

El Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció a la ciutadania

El Reglament orgànic de drets de la ciutadania del nostre Ajuntament, 2005

El Codi europeu de bona conducta administrativa, publicat pel Defensor del Poble Europeu

Pla d'humanització de la Sanitat Pública de les Illes Balears

6.2 Acadèmica

Butler, R. (1980). Ageism: A foreword. *Journal of Social Issues*, 36, 8-11.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1980.tb02018.x>

Durán, María Ángeles. Discriminación por edad y bienestar social: algunos problemas de conceptualización y medición. Universidad: Universidad Complutense de Madrid. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 2013.

Mahler, Claudia. Informe sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, Consejo de Derechos Humanos 48º período de sesiones, , Asamblea General de Naciones Unidas, A/HRC/48/53
<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G21/215/66/PDF/G2121566.pdf?OpenElement>

Nelson, T. D. (2016). Ageism in the Public Sector: Implications for Governmental Organizations. In *Ageism: Stereotyping and Prejudice against Older Persons* (pp. 231-248). MIT Press.