



CONVIVÈNCIA

MEMÒRIA 2022

Ajuntament  de Palma

Defensora  de la ciutadania



ÍNDEX

1

PRESENTACIÓ

4

MARC LEGAL

5

DADES

20

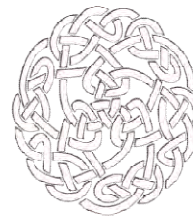
PROJECCIÓ

25

TRANSPARÈNCIA

30

CONCLUSIONS



31

ANNEXES

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



PRESENTACIÓ

Benvolguts veïnats i benvolgudes veïnades,

Sembla que era ahir, quan presentava la memòria de l'any 2021. El temps fuig i és complicat arribar a tot –ni amb prioritats ni sense–, som aquí per a gestionar equilibris. Cada vegada més coses a fer i poques mans, també a l'Oficina de la Defensora.

La lentitud del sistema per a respondre a les necessitats de la ciutadania es fa palesa i la digitalització que ens havia de venir a agilitzar i facilitar les nostres gestions amb les administracions, ja és aquí i per ara l'únic que hem pogut constatar és que exclou persones físiques que no tenen prou coneixements o mitjans per a fer-ne ús. Ni tan sols l'Administració ha estat capaç d'agafar el "tren" de la via digital i, exhaurits tots els terminis,¹ el nostre Ajuntament encara no assoleix la normativa.

És per això que, en coherència amb la realitat que vivim i amb les necessitats de la ciutadania, des de la institució de la Defensora ens resistim a limitar l'accés a la seva oficina a una cita

prèvia o a l'atenció únicament pel canal digital o telefònic, i cal crear espais d'intercanvi i convivència per a construir un teixit social i una ciutadania responsable i ben formada. A més, convé recordar que la ciutadania, encara, té el dret de triar una atenció presencial quan ho troba oportú.

Ens agradaria, doncs, que aquesta presentació no fos un mer tràmit reglamentari amb exposició d'estadístiques que s'elevin únicament al Ple municipal, sinó persuadir a la reflexió sobre els problemes de la ciutadania, a si cal, canviar el llenguatge i potser les formes perquè el missatge arribi als veïnats i veïnades i que siguin ells els qui ens diguin si estan conformes o no amb la nostra tasca. És per això que ens hem decidit a canviar de format per a ser tan rigorosos com sempre en la nostra tasca però diferents a l'hora de transmetre les dades o plantejar la nostra projecció. No volem que aquesta memòria sigui un document inútil, sinó de difusió i, si escau, de debat.

El 2022 hem escoltat qui ha volgut parlar amb la nostra institució, la ciutadania reconeix en l'Oficina de la Defensora la darrera alternativa



quan es troben amb processos municipal que no donen els resultats esperats o que es dilaten en el temps. Sempre he dit que no trobam la solució de tot, perquè desafortunadament no sempre podem, però hi ha una feina de mediació que sovint ens fa part de la solució.

El 2022 va ser veritablement l'any en què vàrem sortir de la pandèmia, conclouia un període que ens havia esgotat econòmicament, socialment i mentalment. Abans de poder aixecar el vol ens trobàrem amb un conflicte armat "a les portes de casa". El 24 de febrer Rússia anunciava la invasió de territoris d'un país sobirà. Les conseqüències a partir d'aquell moment i fins ara han estat demolidores.

I malgrat tot, per més que sembli impossible, en tot el món es varen iniciar tasques de suport públic i també de caràcter privat per a les persones ucraïneses afectades i la nostra comunitat no va ser menys. Així, doncs, malgrat les dificultats que patíem vàrem fer bo allò de "on en dinen dos en dinen tres" i es va donar acolliment i suports a centenars de famílies. D'altra banda, ja reconeixiem a la darrera memòria que la inèrcia de la pandèmia havia

¹ Reial Decret Llei 27/2000, de 4 d'agost

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



generat un **augment significatiu de la bretxa digital**. Les restriccions que posa l'Administració han provocat dinàmiques cap a una nova realitat que és tot menys la "normalitat" que havíem previst fins al punt que un nombre important de ciutadania no s'ha pogut acostar a l'Administració per a exposar les seves qüestions perquè sense cita prèvia no s'atén ningú o perquè simplement ha desaparegut l'atenció a la ciutadania en format presencial.

Això és un fet al nostre Ajuntament i representa una vulneració del DRET dels veïnats, que poden "elegir en tot moment si es comunicaran amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no". La Llei 39/2015, de procediment administratiu, és clara al respecte. Ho venim denunciant des de fa dos anys i fins ara, les passes per a recuperar la presencialitat són quasi nul·les.

Tot i això, contrasta de forma quasi surrealista que allò que se li exigeix a la ciutadania no és capaç d'aplicar-s'ho la mateixa Administració, que malgrat l'esforç palès de les àrees municipals competents, roman incapaç d'assolir la implementació de totes les exigències digitals a què l'obliguen. Avui encara no és possible la notificació digital massiva, ni a persones jurídiques ni a persones físiques i no tenim notícies de quan serà possible.

Seria injust no reconèixer les passes fetes en pro de la implementació digital amb les noves

contractacions de serveis que probablement són el camí correcte però ara per ara segueix sent una tasca pendent. Això per no parlar de les aplicacions utilitzades per l'Ajuntament, com ara el GEISER,² i la manca d'altres aplicacions que sovint obliguen el funcionariat a gestionar els expedients amb arxius Excel picant una i una altra vegada les mateixes dades, afectant l'agilitat de les àrees i per tant l'atenció de la ciutadania.

Altres qüestions tractades anys enrere i no resoltes a la nostra ciutat, han estat: el problema de la brutícia per l'incivisme, el renou quan afecta el dret al descans, la tramitació de denúncies afectades per notificacions de dubtosa execució o les obres executades sense autorització.

És un fet que per a donar atenció a totes aquestes qüestions **l'Administració té un gravíssim problema perquè no hi ha eines que permetin acabar de forma efectiva amb aquesta situació**. Així, doncs, es genera una impunitat per a qui no compleix la normativa i s'envia un missatge poc edificant per a qui sí i sobretot per a qui pateix vulneracions.

Què fer, doncs? Des de la nostra experiència i la nostra limitada capacitat d'actuació

² Gestión integrada de servicios de registro
<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/verPestanaGeneral.htm?idIniciativa=geiser#.ZA8Op7VKiUk>



consideram que sols des d'una CONVIVÈNCIA real i arrelada en les persones es poden enfocar aquests problemes amb unes mínimes garanties. La CONVIVÈNCIA podria ser el nus gordià de l'èxit, entendre que els drets d'un acaben on comencen els dels altres i tenir prou cintura com per tolerar les diferències i les molèsties fins on són tolerables és essencial, quasi per supervivència, en una ciutat gran on allò històric i la modernització han d'anar de la mà.

Cal dir que sobre aquestes qüestions i d'altres, al llarg del 2022, s'han recollit i treballat un total de **543 expedients, un augment d'un 5,43% en relació al 2021**.

Vull concloure aquesta introducció dient que en les meves aportacions hi ha únicament **voluntat de millora** en la construcció d'una Administració municipal que viu un moment de transformació del qual haurien de sortir optimitzats els processos i garantits els drets de la ciutadania.

Esper que qui llegeixi aquesta memòria entengui el caràcter constructiu i rigorós amb què s'ha redactat i qued a la vostra disposició per si necessitau plantejar qüestions quant a la imatge fidel de la qual us don trasllat.

Anna Moilanen, **Defensora de la Ciutadania**



QUI ÉS LA DEFENSORA?

La Defensora de la Ciutadania és Anna Moilanen Jaakola, segona persona que ocupa el càrrec a la nostra ciutat, i ho és des de l'any 2016.

Va ser reelegida el juny del 2021, el que vol dir que segons el termini de 5 anys que preveu la normativa, el seu mandat hauria de durar fins al 2026 i no està condicionat ni vinculat als mandats de períodes electorals.

D'origen finès, la seva experiència en organitzacions i associacions de suport social a les Illes i el treball amb organismes nacionals i internacionals va merèixer la confiança del consistori per al seu nomenament. Des de l'inici del mandat s'han tramitat 2.480 expedients dels quals s'han resolt més del 95%.

QUÈ ÉS LA DEFENSORA?

És una institució unipersonal, amb qualitat d'alt comissionat del Ple municipal, amb més de 10 anys de bagatge que, amb independència i autonomia, vetla per la defensa dels drets de la ciutadania davant l'Administració municipal.

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

No és un càrrec polític, ni pot militar a cap partit, el seu nomenament és a proposta i per decisió del Ple, que ha d'aprovar el seu nomenament amb una majoria qualificada de tres cinquens. Per tant, requereix l'acord dels diferents representants municipals.

La Defensora té, d'acord amb el Reglament orgànic de drets de la ciutadania, la col·laboració de tots els serveis municipals per al desenvolupament de la seva tasca.



L'EXPERIÈNCIA DE
L'ANNA AL CAPDAVANT
D'ENTITATS SOCIALS VA
**MERÈIXER LA
CONFIANÇA DEL
CONSISTORI**

ÉS UNA INSTITUCIÓ
INDEPENDENT I
**QUALSEVOL VEÏNAT O
VEÏNADA HI POT
RECÓRRER**

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



MARC LEGAL



La Defensora de la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma funciona i s'organitza d'acord amb el **Reglament orgànic de drets de la Ciutadania**, publicat el 2005 i afectat per la Llei de capitalitat, modificada l'any 2021, en els articles referents a la Defensora de la Ciutadania, per a fer-la congruent amb el Reglament municipal.

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

El nostre Reglament compleix els requeriments dels Principis de Venècia, sorgit del Consell d'Europa i elaborat per a ser un referent normalitzador a l'hora de la creació de les defensories arreu d'Europa, i redactat per a assenyalar els indicadors que garanteixen la independència i autonomia d'aquestes institucions com a factor essencial de la seva tasca.

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

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

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

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

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

LA LLEI DE CAPITALITAT
INDICA EL NOMENAMENT
D'UN O UNA DEFENSORA
DE LA CIUTADANIA

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



DADES

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS

- 🛡 Expedients DC, IMA i DP
- 🛡 La tramitació dels expedients
- 🛡 Àrees municipals implicades en les reclamacions

- 🛡 De què es queixa la ciutadania?
- 🛡 Recomanacions i informes especials





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

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

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 IMA³ per a fer seguiment de l'atenció i si escau tenir referència si posteriorment torna el ciutadà.

En cas que la qüestió vengui derivada del Defensor del Poble de l'Estat, la Defensora iniciarà un expedient DP del qual també s'enregistren les dades i se'n deriva la consulta a les àrees municipals implicades. Es remet la resposta a Madrid quan arriba però aquí acaba la responsabilitat de la Defensora.

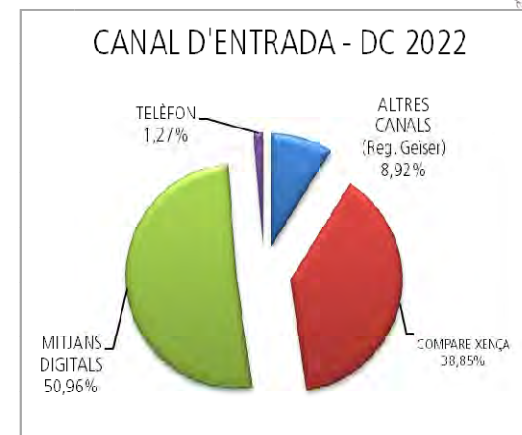
Finalment si arriba un expedient del qual la ciutadania ja havia fet denúncia a les àrees

³ IMA – Expedients d'informació, mediació i assessorament.

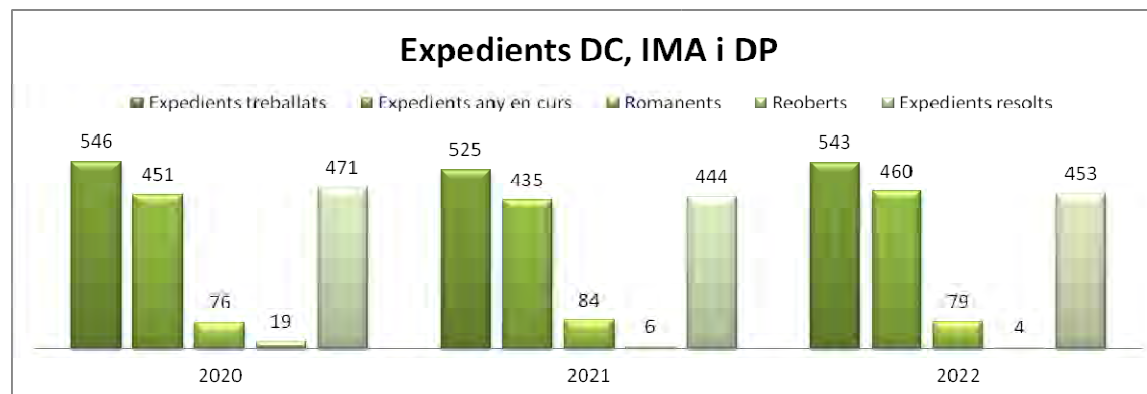
municipals i el ciutadà no ha rebut resposta o la resposta no és satisfactòria, la Defensora admetrà a tràmit un expedient DC, del qual s'iniciaran les consultes i, si escau, es podria emetre una recomanació adreçada a les àrees municipals amb la finalitat de reorientar la pràctica administrativa de l'Ajuntament.

Al llarg del 2022, l'Oficina de la Defensora ha treballat un total de 546 expedients, dels quals 460 s'han obert el 2022.

Els expedients arrossegats d'altres anys no superen els 84 que romanien pendents a finals del 2021, el que ens diu que, amb alguna excepció motivada per expedients complexos, anam al dia.



És important remarcar el fet que per primera vegada en la nostra estadística el canal més emprat és el digital, molt associat al perfil del ciutadà, per sota dels 50 anys d'edat.



Destaca també la recuperació del nombre d'expedients quasi al nivell del sostre de les intervencions de la Defensora, el que ens indica clarament la consolidació de la confiança de la ciutadania.

EL CANVI DE PARADIGMA CAP A LA DIGITALITZACIÓ ÉS UN FET. PER AIXÒ HAURÍEM EXTREMAR L'ATENCIÓ A **EVITAR L'EXCLUSIÓ** ADMINISTRATIVA DE LA CIUTADANIA



La tramitació dels expedients Com treballa la Defensora?

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

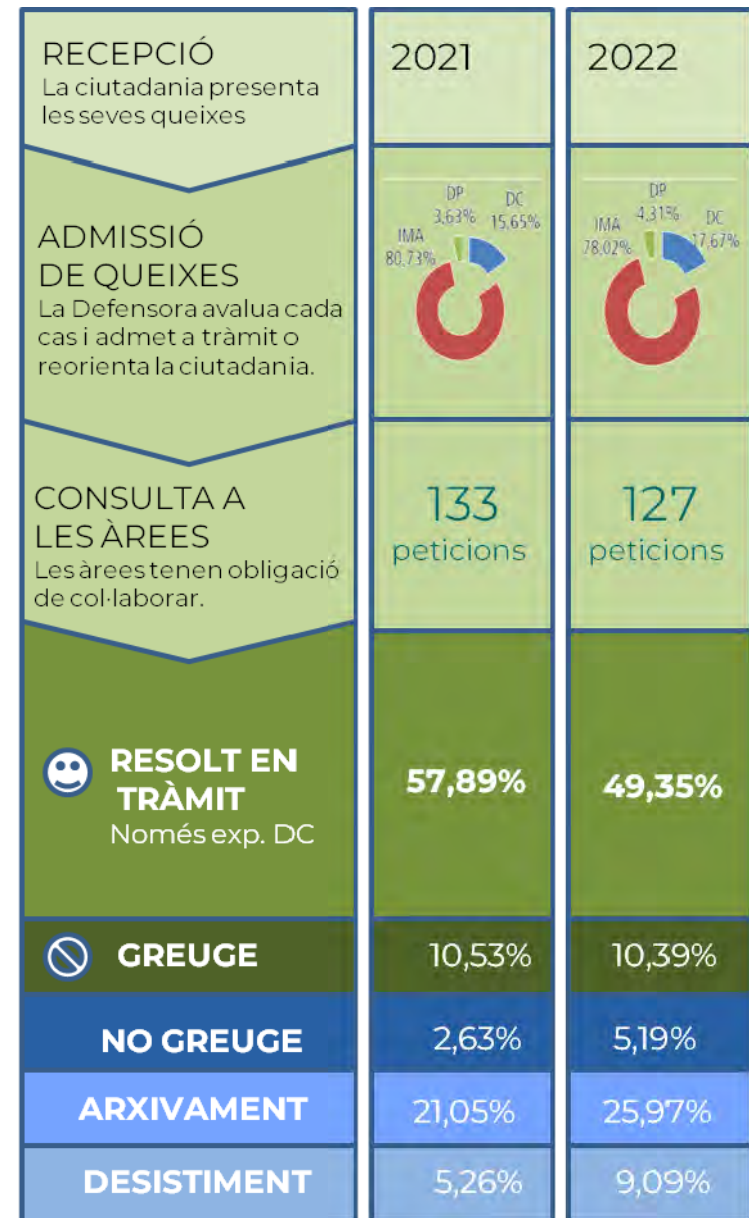
Quan les reclamacions s'enregistren, la defensora avalua cas per cas per a valorar-ne el tractament i decidir si es fa l'ADMISSIÓ a tràmit o si s'han de reorientar cap a altres instàncies. Les que s'admeten a tràmit inicien un procés de tramitació que inclou la CONSULTA d'informació a les àrees municipals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

Durant l'any 2022 es varen realitzar **un total de 127 peticions d'informes per escrit**. Les àrees tenen l'obligació de donar resposta a la Defensora de la Ciutadania amb caràcter preferent, d'acord amb el que exigeix el RODC.

Gaire bé totes les àrees responen els seus informes amb regularitat, però cal destacar la **col·laboració extraordinària** del Departament de Sanitat, del Servei de Seguretat i Control d'Activitats i del Servei de Multes, ja que són unitats administratives que per la seva competència sovint són motiu de consulta.

Quant al resultat de les reclamacions, el 49,35% de les resolucions es resolen en tràmit, això vol dir que s'estableix una solució satisfactòria per a la ciutadania i si sumam el percentatge de GREUGES, podríem concloure que 6 de cada 10 casos donen la raó als reclamants.

És cert que alguns expedients resolts en tràmit no resulten totalment favorables a la ciutadania però des de l'Oficina de la Defensora s'exposen tots els arguments jurídics i tècnics que fan entendre a la ciutadania el contingut i abast de les qüestions que havien estat motiu de reclamació.



PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



La tramitació dels expedients Quant tarda la Defensora a resoldre?

Ni les àrees municipals amb les seves respostes, ni la Defensora en la tramitació expressa dels expedients es demoren més de 3 mesos per a l'orientació de les seves resolucions. Llavors, per què es dilaten algunes resolucions més de 2 anys?

La resposta és lamentable però molt senzilla: les qüestions de fons que motiven les reclamacions sí que es demoren de forma important i des de l'Oficina de la Defensora **ens resistim a considerar com a resolts els nostres expedients quan les àrees encara no han resolt el problema que va ser motiu de la reclamació.**

Això ha provocat, anys enrere, que alguns expedients s'hagin hagut de reobrir després d'arxivaments provisionals pendents d'actuacions de les àrees. Així, la Defensora ha optat per no indicar l'arxivament d'alguns expedients fins que s'ha constatat l'eficàcia de les actuacions municipals i s'han produït les dilatacions que observam en el gràfic.

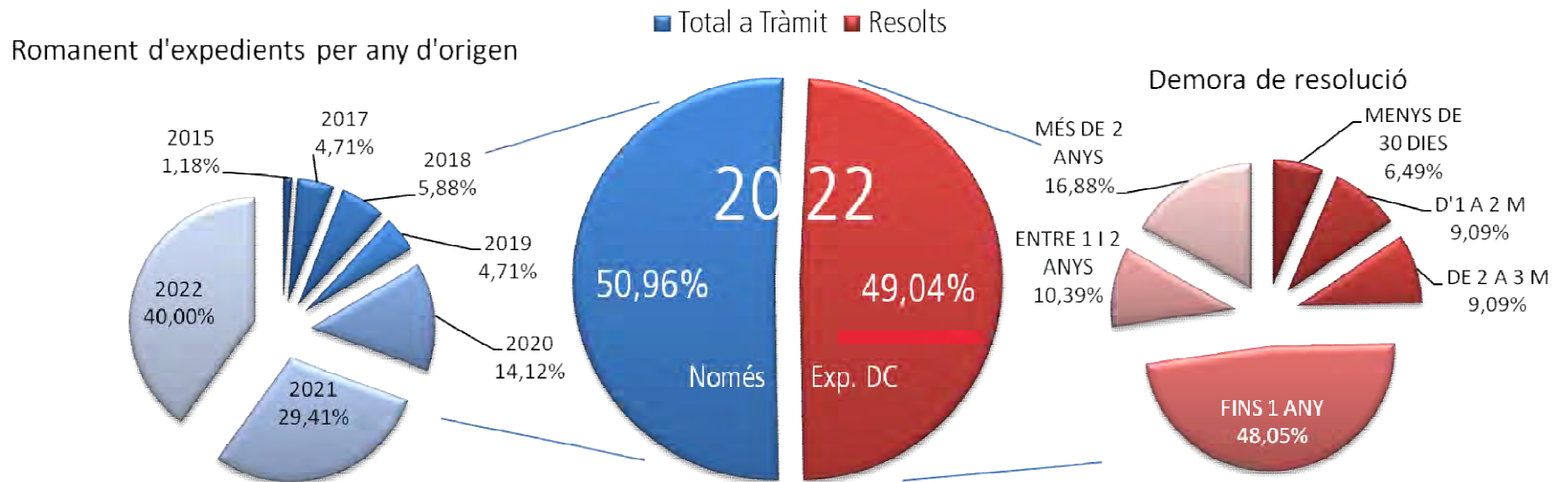
Els factors que afecten aquesta demora de fons són diversos.

Normalment, les grans demores es produeixen en les reclamacions associades a expedients per molèsties i renous d'activitats, que tenen processos especialment garantistes i que provoquen situacions d'indefensió i impunitat, amb esperes interminables que depenen de notificacions que tarden a executar-se. Fins i tot ens hem trobat amb canvis de titularitat de negocis que pràcticament han obligat a reiniciar un procés després de 2 anys de penúries per als veïnats.

Altres factors que dilaten injustificadament la demora en la resolució dels expedients municipals són la manca de recursos en algunes àrees, com ara: la demora en la resolució de recursos de multes de circulació, la demora en l'atorgament de guals permanents i aparcaments per a persones de mobilitat reduïda o, molt especialment, les dificultats de Disciplina Urbanística que en moltes ocasions ens ha respost dient que "l'expedient s'atendrà quan li correspongui per ordre cronològic d'entrada", i s'han presentat demores de més de dos anys. Tornarem a tractar de totes aquestes qüestions quan es parli dels principals motius de reclamació.

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



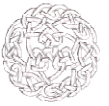


És molt interessant observar a la mateixa gràfica els anys d'origen dels expedients a tràmit, en color blau, a finals del 2022, ja que ens indica clarament un percentatge superior al 20% amb demores de més de 2 anys. La preocupació de la Defensora és que sovint les àrees actuen en funció de l'ordenament jurídic però això no resol els problemes de la ciutadania. És més, una RECOMANACIÓ per part de la Defensora tampoc no seria garantia de resoldre el problema perquè s'ha de poder actuar i amb els recursos actuals de les àrees és en la majoria de casos inviable.

Per a entendre la situació a la qual ens referim enumeram a continuació alguns dels expedients resolts amb més de dos anys de demora el 2022.

- 📍 Exp. DC 041/2017, sobre **la situació urbanística de Bellavista**. Duia anys bloquejat per qüestions de fons que sols es podien resoldre amb el plantejament d'un nou PGOU, tramitació que evidentment no es produeix sovint. Actualment els veïnats estan a l'espera de les respostes previstes a les al·legacions presentades al PGOU.
- 📍 Exp. DC 079/2017, sobre expedients **d'obres no legalitzables**. El greuge era evident i la impunitat dels infractors absolutament grollera però la tramitació de l'expedient ha obligat a una espera de més de 4 anys perquè l'ordre de demolició hagi esdevingut ferma i que el Departament de Disciplina hagi aplicat la imposició de multes coercitives. En aquest cas el volum de feina i la manca de recursos va ser determinant.
- 📍 Exp. DC 100/2017 i DC 098/2017, sobre **molèsties per la recollida de fems i la brutícia** provocada als voltants dels contenidors pels incívics. Aquests expedients s'han resolt parcialment però amb alternatives molt supeditades a la reincidència i on canviar sols la ubicació hauria suposat un vertader canvi però alhora s'hauria traslladat el problema a altres persones dos carrers enfora. Cal, doncs, un civisme inexistent en alguns indrets de la ciutat.
- 📍 Exp. DC 029/2019, sobre el **deteriorament de l'edifici singular de Can Serra**. En aquest cas ja existia demora quan la qüestió va arribar a la Defensora de la Ciutadania però la pandèmia va endarrerir encara més les actuacions i obligà l'Administració municipal a fer la inversió de recursos humans i materials a l'atenció personalíssima dels veïnats més vulnerables. La darrera informació rebuda ens confirmava que es trobava en tràmit el procés de catalogació.
- 📍 Exp. DC 118/2017, sobre **molèsties al carrer de Sant Miquel** per l'activitat d'un negoci. La qüestió va concloure per la desaparició sobrevinguda del negoci i no per les actuacions municipals.
- 📍 Exp. DC007/2018, sobre **les molèsties del d'oci nocturn XXXX**. Les molèsties patides pels veïnats s'arrossegaven des de feia anys i gràcies a la pressió exercida des del Servei de Seguretat i Control de Llicències d'activitats i al suport de la Policia Local es va procedir al seu tancament definitiu.
- 📍 Exp. DC 124/2017, sobre les **obres presumptament il·legals d'uns habitatges**. Finalment, i després d'una tramitació dilatada, es varen resoldre les irregularitats detectades per diverses àrees i es va atorgar el vistiplau del Consell de Gerència Urbanística.
- 📍 Exp. DC 008/2018, sobre **l'estat d'enderrocament d'una edificació de propietat municipal** al c. d'Aragó. Aquest expedient es va resoldre després d'anys gràcies a la intervenció del Servei de Patrimoni.

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

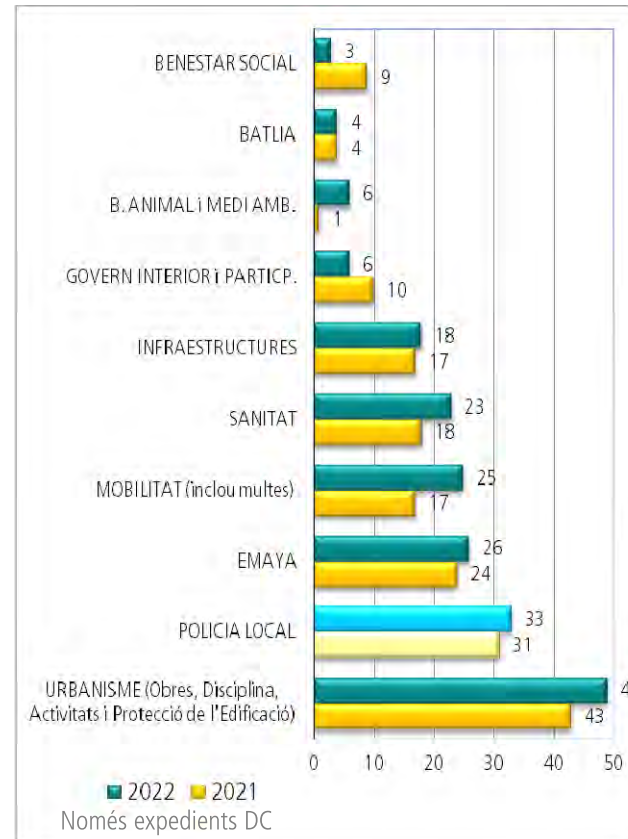


Àrees municipals implicades en les reclamacions Qui són?

Les reclamacions sempre afecten una o més àrees municipals que, d'acord amb les seves competències, solen ser responsables de les qüestions que han provocat la insatisfacció de la ciutadania.

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

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



Quant a la tipologia de les reclamacions, en aquesta gràfica observem la comparativa entre els anys 2021-2022 de les 10 àrees amb més reclamacions associades. El top 10 es manté pràcticament inamovible des de fa anys.

Aquestes àrees sovint són les responsables de les queixes sobre les quals es consulta però no sempre és així. És per exemple el cas de la Policia Local, ja que solen tenir un paper d'inspecció o testimoni dels fets i es limiten a aportar informació relativa als fets reclamats però no són directament responsables.

En positiu destacaríem la reducció de reclamacions de la ciutadania en matèria de **Benestar Social** el 2022.

Quant als augments en el nombre de queixes destaca l'augment de reclamacions a les Àrees de:

Benestar Animal, associada a la proliferació de galls i gallines a diferents solars de la ciutat.

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

EMAYA, associat a la brutícia dels incívics i la conseqüent petició de reubicació de contenidors.

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

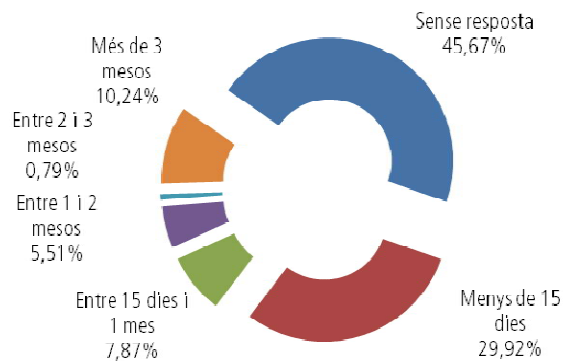


Àrees municipals implicades en les reclamacions Com responen les àrees?

Les àrees municipals tenen l'obligació de respondre a la Defensora amb caràcter preferent i quan responen ho fan amb agilitat. Així, doncs, l'espera dels informes no és per regla general motiu de demora en la resolució dels expedients de la Defensora.

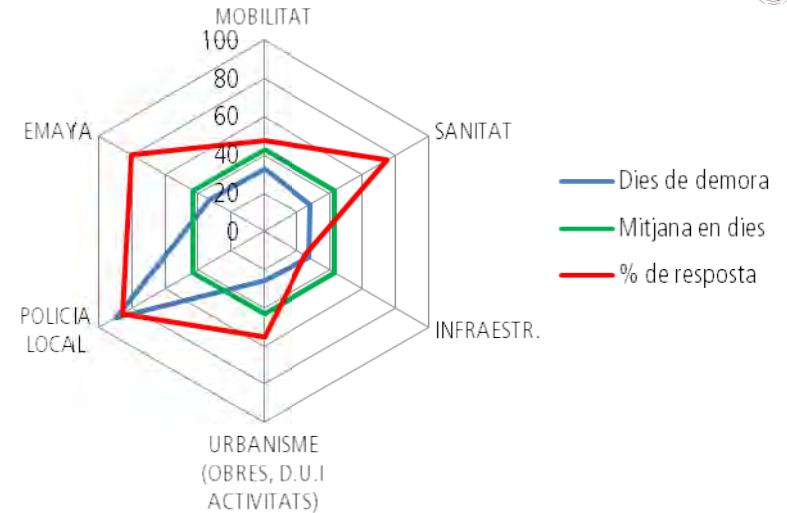
Observam que, en la mateixa dinàmica d'anys anteriors, més de la meitat de les consultes es resolen en un termini inferior als tres mesos. De fet la mitjana quant a l'emissió d'informes és per al 2022 de 43 dies. El problema el representen el 45,67% de les peticions que es demoren sense termini o fins i tot hi ha casos en els quals la resposta no arriba, ja sigui per la complexitat de la qüestió o per la incapacitat de les àrees, que es troben col·lapsades per les tasques pròpies i respondre a la Defensora és converteix en missió impossible.

DEMORA DELS INFORMES 2022



Des de l'Oficina de la Defensora, entenent que en la gran majoria de casos la voluntat de les àrees es responde, es treballa per a posar facilitats a les respostes oferint tots els canals que permeten respondre de forma fefaent però alliberant de burocràcia innecessària.

A la següent gràfica s'observen les 6 àrees més consultades, que representen unes dues terceres parts de les peticions. La línia verda ens marca el referent de la mitjana general de resposta en comparació amb el termini de cadascuna de les àrees, en color blau. Sols el Departament de Policia Local està per sobre la



mitjana. No obstant, contrasta que precisament és la que presenta millor percentatge de resposta (en color vermell), amb un 85,71%.

EMAYA també destaca en bona atenció de les peticions de la Defensora amb un 80% de respostes i una demora de 33 dies. Per contra, l'Àrea d'Infraestructures que quan ha respost ho ha fet en terminis acceptables, sols ha respost el 25% de les peticions d'informe.

No obstant això, la voluntat de les àrees és col·laborar i en poques ocasions hi ha obstacles. El que sí que cal destacar és l'especial agilitat d'algunes àrees que, malgrat les seves dificultats i el volum de consultes de la Defensora, han respost sempre amb la màxima diligència. Destaquen en aquest capítol: el Servei de Multes, el Servei de Seguretat i Control de Llicència d'Activitats, el Departament de Sanitat i la unitat de Patrulla Verda de la Policia Local.

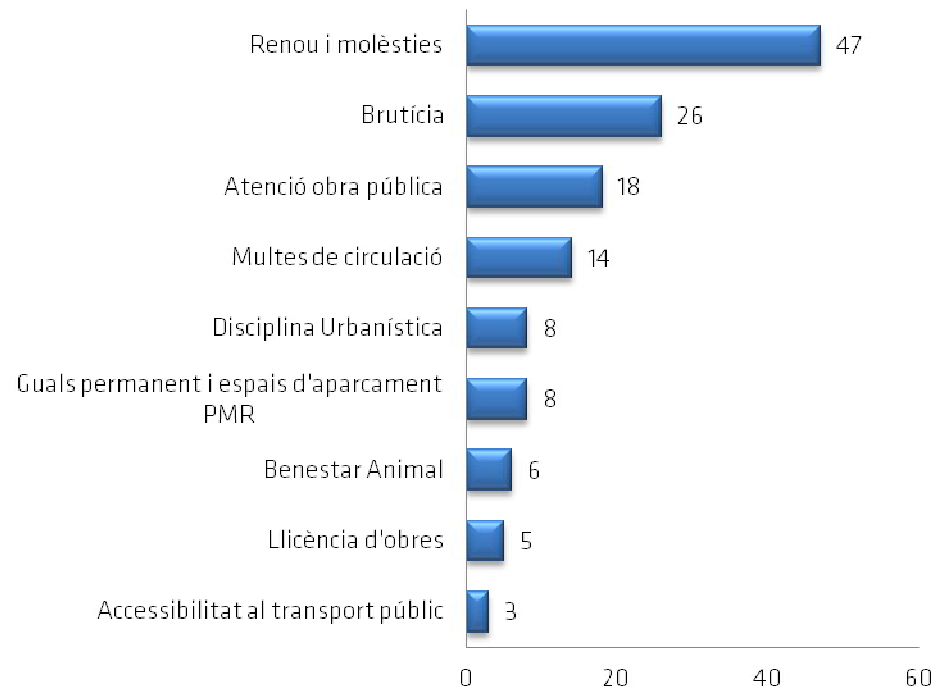


Àrees municipals implicades en les reclamacions De què es queixa la ciutadania?

La sistemàtica d'organització dels nostres expedients es basa en les àrees implicades perquè això ens permet ordenar les consultes i els àmbits de responsabilitat, però les reclamacions de la ciutadania poden tenir i de fet tenen un abast molt més ampli que sovint implica diverses àrees i més d'un dret vulnerat.

Així, destaquen, com els darrers dos anys, les molèsties per renou amb diferents fonts, per regla general en horari nocturn, en les quals es veuen implicats els departaments de Policia Local, el de Llicència d'Activitats i el de Sanitat. La majoria de casos té a veure amb l'activitat de negocis d'oci nocturn, obres fora de l'horari diürn o el lloguer vacacional.

No obstant això, la tipologia del renou és tan diversa que pot afectar gairebé qualsevol àrea municipal. Tenim casos en els quals renou prové d'animals i s'hi ha vist implicat el Departament de Benestar Animal, o del trànsit rodat i s'hi han implicat el Departament de Mobilitat Sostenible i el de Medi Ambient.



Quant als drets afectats, **el renou** també presenta diversitat. Així, pot incidir sobre el dret al descans, el dret a la salut o el dret a un entorn saludable a la ciutat, tot plegat molt presents a la Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, de la qual hem annexat una còpia a la documentació complementària.

En segon lloc, la ciutadania continua reclamant per **la brutícia** que han de patir en el seu entorn proper, normalment per mor dels contenidors de recollida de fems. Ningú vol els contenidors a prop de casa seva perquè representen un focus de brutor provocat per l'incivisme d'alguns veïnats que no tenen cap escrúpol d'abandonar qualsevol brutícia de qualsevol manera, sense respectar ni horaris, ni fraccions, ni el més mínim ordre, ocupant les voravies amb bosses i altres deixalles. S'ha de dir que en la majoria de casos relacionats amb aquests fets EMAYA té voluntat de resoldre però molt poc marge de resolució perquè els incívics actuen amb nocturnitat i traïdoria i és molt difícil detectar. L'alternativa en alguns casos ha estat el desplaçament o la retirada dels contenidors però això té conseqüències sobre la qualitat del servei i afecta altres persones.

En tercer lloc, la ciutadania reclama per **l'estat dels béns públics**: voravies, arbrat, fonts, mobiliari públic, drenatges, enllumenat... demostrant un vertader interès pel manteniment de l'entorn més proper.

No podem oblidar, al 2022, el trist protagonisme que han tingut **les multes de circulació**, associades a un problema greu amb la pràctica de la notificació. Les multes de circulació sempre han estat un motiu de reclamació destacat a les nostres oficines i la defensora sempre ha declarat la necessitat de millorar el sistema de notificació per a **garantir la recepció de les sancions amb temps suficient perquè la ciutadania pugui decidir si vol fer al·legacions o si vol pagar**, i que ho pugui fer amb les bonificacions aplicables.



Recomanacions i informes especials

Seguiment de les recomanacions el 2022

A la vista de la resposta de les àrees municipals a les recomanacions (RAS, d'ara endavant) emeses per la Defensora des de l'any 2018, es va decidir que al llarg del primer semestre del 2022 es treballaria per a transmetre la importància de les RAS i la necessitat de determinar un compromís per part de les àrees afectades. És per això que a les comissions de reclamacions i suggeriments del ple (CERIS en endavant) es va insistir en una nova clàusula afegida al peu de totes les recomanacions i es varen remetre novament totes aquelles RAS amb vigència i susceptibles d'atenció.

La fórmula afegida deia exactament: "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 Suggeriment/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa".

No es varen obtenir grans efectes per part de les àrees i de fet les informacions de què es disposa de la majoria de recomanacions és tàcita, és a dir, que la Defensora té coneixement de les actuacions de les àrees per altres vies, no perquè les àrees hagin respost expressament a la nostra institució.

Atesa la manca de reaccions, entre els mesos de gener a juliol es varen dur al debat de la CERIS algunes RAS per a recordar el seu estat i fer-ne seguiment. Més concretament, de **la RAS 1/2019, de 12 de març, de qualitat acústica als menjadors dels centres escolars** no s'havia rebut resposta expressa i el regidor competent va comunicar actuacions de paraula, sense que això no suposàs l'enviament de cap diligència posterior.

El mes de març també es dugué a la CERIS **la RAS 8/2018, de 10 d'octubre, sobre l'estat de les infraestructures de la plaça de S'Escorxador**. Recordem que es va denunciar un veritable problema a les



infraestructures de l'aparcament soterrani i que les darreres informacions anunciaven la possibilitat d'imposar multes coercitives, si no es restaurava l'atenció pel manteniment. De la tramitació no han esdevingut conseqüències materials ni s'ha produït cap reparació que se'ns hagi comunicat.

Els mesos de març, abril i juliol es va qüestionar a la CERIS una i una altra vegada l'estat d'aplicació de **la RAS 2/2021, de 15 d'octubre, sobre l'atenció presencial a la ciutadania** en l'exercici dels seus drets davant els serveis municipals. S'obtingué per esgotament el mes de juliol el compromís puntual del Servei d'Informació urbanística de recuperar una hora, un dia a la setmana, l'atenció presencial a la ciutadania. Absolutament insuficient i supeditat a la petició de cita prèvia per mitjans telemàtics, amb l'exclusió *de facto* que això implica de les persones sense competències digitals o amb manca de recursos.

En definitiva, en un breu recorregut per algunes de les RAS de les quals feim seguiment, no es podria afirmar que cap de les següents RAS s'hagi executat de forma satisfactòria:

RAS 7/2008, Sobre l'accessibilitat de la pl. Major

RAS 4/2018, Pressuposts Participatius 2016

RAS 5/2018, Elaboració de protocol per a la prestació de materials

RAS 6/2018, Recollida de RSU i trastos per part d'EMAYA

RAS 1/2019, Sobre la qualitat acústica dels menjadors escolars

RAS 2/2019, Demora en el pagament d'una subvenció

RAS 3/2020, Sobre l'exclusió del fons municipal d'habitatges socials de Palma

RAS 1/2021. Sobre la Participació de la ciutadania en els projectes de gran transcendència

Únicament el mes de juliol, el regidor de Mobilitat Sostenible, ens comunicava l'execució de **la RAS 2/2010**, de 16 de febrer, sobre la modificació de l'Ordenança municipal per a ampliar els subjectes passius per a l'obtenció de la targeta d'ORA-ACIRE.

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



Recomanacions i informes especials

Alguns temes especials traslladats a la CERIS

Davant les dificultats per a obtenir l'atenció de les àrees quant a l'execució de les RAS, es va explorar la presentació de temes d'especial transcendència per l'afectació general a la ciutadania amb tota l'extensió necessària en l'exposició de la qüestió als membres de la CERIS però sense l'acompanyament d'una RAS. Recordem que la CERIS està formada, com a comissió del ple, per una representació ponderada de tots els grups municipals del consistori.

Entre els temes tractats destacaren:

- Les presumptes irregularitats per notificacions de multes
- Les dificultats per a obtenir còpies de documentació pública per part de l'Arxiu Municipal de Can Bordils
- El volum d'ocupació de caravanes i autocaravanes a algunes vies de la nostra ciutat.
- La responsabilitat d'inversió de 2.000.000 euros en la Reforma del Mercat del Camp Redó per decisió del Consell de Capitalitat
- La iniciativa social per a la modificació de la Llei del joc
- Les incidències sobre l'accessibilitat dels transports públics a la nostra ciutat, el cas de l'emissora del SP del taxi i les rampes als vehicles de l'EMT

Cadascun dels temes dona per a un monogràfic i tota la informació de cadascuna de les exposicions està en poder de la Defensora, associada a cadascun dels expedients que motivaren la investigació i acompanyats de les proves i arguments jurídics que justificaren les propostes de la Defensora.

Quant a l'impacte de cadascuna de les exposicions, no podem dir que s'hagin obtingut resultats definitius si bé s'han constatat actuacions

municipals que han suposat millores significatives en alguns casos (en el mateix ordre d'exposició anterior):

- Actualment s'ha canviat la contracta de notificacions.
- Es varen plantejar canvis de criteris, si bé continuen sense cap altre canal per a l'obtenció de còpies que no sigui mitjançant un correu electrònic.
- No s'ha actuat sobre el problema de les autocaravanes tot i que podria ser indicador inequívoc d'un veritable problema d'habitatge.
- S'ha iniciat el projecte per a la recuperació de l'espai de l'antic Mercat.
- La modificació sembla un fet consumat i actualment es troba en seu Parlamentària. La col·laboració de la Defensora amb les entitats socials ha estat molt positiva.
- S'han mantingut reunions amb les associacions de persones amb mobilitat reduïda afectades. També s'ha parlat amb els representants del sector del taxi i manifesten una situació de conflicte amb l'Ajuntament. Quant a l'EMT, sembla que el problema de les rampes sols es solucionarà amb la retirada dels antics vehicles quan arribin els nous vehicles.





Recomanacions i informes especials

Bloc I. La cita prèvia

Al llarg dels darrers mesos i després del punt d'inflexió de la pandèmia, la Defensora havia observat, no tan sols a l'Ajuntament, un canvi de dinàmiques de l'Administració pública, amb reorientació de criteris i actituds per part d'alguns serveis, especialment aquells que sempre havien estat dedicats a l'atenció presencial de la ciutadania.

Els serveis municipals que durant la pandèmia havien fet de la necessitat virtut i havien obert nous canals digitals per a evitar el bloqueig de l'atenció a la ciutadania, amb la recuperació de la "nova normalitat" s'havien blindat amb el requeriment excoent i inexcusable de la cita prèvia, impeding la presencialitat i presentant com a única via de relació amb l'Administració la via digital, també per a l'obtenció de la cita.

En relació a aquests fets es pronunciava la Defensora en la RAS 2/2021, de 15 d'octubre, sobre l'atenció presencial a la ciutadania en l'exercici dels seus drets davant els serveis municipals. De gairebé res servia perquè els lideratges d'àrees com la de Model de Ciutat havien assumit que el canvi de paradigma i la manca de recursos conduïa, agradàs o no, a orientar tota la pràctica cap a la via digital menystenint el dret de la ciutadania a triar el canal de relació amb l'Administració, com recull l'art. 14.1 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu.

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

La Defensora sempre ha entès que algunes eines han vingut per a quedar-se i la cita prèvia n'és una, quan se'n faci un bon ús. Així, no ens hauríem de trobar amb un requeriment excoent, limitador de serveis o de drets, complex o inaccessible per a la ciutadania, com succeeix en alguns casos en



què la cita prèvia és l'única via per a rebre l'atenció de l'Administració i per a obtenir-la l'única via és el canal digital.

Aquesta informació es va traslladar fa mesos i encara avui es pot comprovar que no s'ha fet res per a resoldre algunes mancances. Basta visitar la pàgina web del nostre Ajuntament i accedir a l'apartat de cita prèvia. Així ens trobam amb:

- 📍 Les àrees/serveis del web no donen cita per altres canals.
- 📍 Cada servei presenta sistemes diferents per a obtenir-la.
- 📍 Els calendaris d'algunes àrees no tenen dates lliures i altres donen dates molt llunyanes.
- 📍 Les agendes no s'adapten a les necessitats de la ciutadania sinó als recursos i criteris de les àrees, que exigeixen l'emplenament de formularis que no estan a l'abast dels coneixements de qualsevol persona.
- 📍 No basta amb tenir coneixements digitals. El factor sort i la insistència són essencials per a obtenir cita prèvia.

Així, doncs, tenint en compte que **"cap llei estableix avui en dia un deure jurídic de demanar cita prèvia per a relacionar-se amb les administracions públiques"**,⁴ la Defensora va considerar oportú insistir que si es vol implantar la "cita prèvia" no pot ser com una exigència i en tot cas s'ha d'adaptar a les necessitats de la ciutadania sense limitar drets i facilitant els serveis en terminis raonables.

Probablement caldrà una inversió adequada i la coordinació dels recursos que ja tenim per a redimensionar alguns serveis i, sense dubte, un lideratge valent per a fer possible l'adaptació.

⁴ "Dictamen sobre la possible vulneració del dret a una bona administració i dels drets connectats que poden provocar les dificultats per relacionar-se de forma àgil amb l'administració: en especial anàlisi de l'exigència de la cita prèvia obligatòria". Dr. Juli Ponce Solé, catedràtic de Dret Administratiu.



Recomanacions i informes especials

Bloc II. La digitalització

Totes les administracions públiques es troben en el procés de digitalització que preveia la Llei 39/2015, de procediment administratiu. De fet, moltes ja l'han implementat perquè les moratòries que l'Estat ha anat atorgant per a l'adaptació de mitjans i recursos de l'Administració es varen exhaurir a l'abril del 2021.

No obstant això, el nostre Ajuntament encara es troba lluny d'una digitalització òptima. És per això que el segon dels monogràfics, tots molt transversals, es va dedicar a la DIGITALITZACIÓ i es va presentar a la CERIS del mes d'octubre.



El procés de digitalització no consisteix a posar ordinadors, hauria de facilitar els tràmits, l'intercanvi d'informació i, per tant, hauria de representar una millora indiscutible dels serveis a la ciutadania. Però, davant la incertesa dels canvis i la manca de coordinació, recursos, formació i lideratges adequats, està suposant entre la ciutadania i també en molts casos entre el funcionariat un problema perquè uns i altres se senten perduts, desatesos i vulnerables.

Cal tenir en compte, doncs, que les persones implicades es veuen afectades per interferències diverses i si no volem una resposta de rebuig cal planificar i tenir molt en compte tots els entrebancs per a avançar-se a les dificultats i donar-hi resposta. Programari útil i modern, maquinari suficient, sistemes que garanteixin les comunicacions, formació... en definitiva inversió i planificació des d'un lideratge convençut del canvi i tot plegat amb les màximes garanties per als drets de la ciutadania.

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

- La transformació digital no es pot improvisar.



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

Els espais de millora són innumerables en un ajuntament com el nostre. L'EMT és probablement una de les empreses municipals més avançades en aquest sentit. Podem veure l'ús de les tecnologies que es fa amb l'app, que permet a diari a milers d'usuaris conèixer l'oferta de les línies amb geolocalització precisa.

Altres espais molt evidents serien la implantació de la Carpeta ciutadana també per a les notificacions massives amb la comunicació, per exemple, de les denúncies de circulació garantint l'accés a la informació que facilitaria a la ciutadania la presentació d'al·legacions o el pagament amb els descomptes.

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

Malgrat tot, no podem ignorar que **el repte és important** i que les circumstàncies d'algunes àrees són especialment complexes per a sumar-se a una transformació que els intentarà dur del s. XIX al s. XXI en qüestió de dies. Des de l'Oficina de la Defensora romandrem atents.





Recomanacions i informes especials

Bloc III. Recursos humans i materials

Després de la “Cita prèvia” i la “Digitalització” es va considerar la necessitat de tractar el factor “Recursos humans i materials” a l’Administració pública i més concretament al nostre Ajuntament.


La evidència de serveis infradotats amb necessitat de personal tècnic, personal de suport poc preparat i sense cap formació, àrees escapçades, desaparició de places per convocatòries desertes o jubilacions recents, manca de substitucions de baixes de mitjana o llarga durada, competències sense dotar **pel que fa als recursos humans** o manca de maquinari, problemes de virtualització de computadores, programari obsolet i inadequat per a les tasques específiques pròpies de les àrees o la senzilla manca de mobiliari i espais és tan clar al nostre Ajuntament que fa feredat en alguns casos. Els canvis requereixen repensar també els recursos humans i materials i pareix que això al nostre Ajuntament s’atén sempre sobre la marxa.

Les conseqüències d’aquestes mancances redonden en les dificultats exposades en els altres blocs: saturació dels serveis presencials i en línia, tramitacions que es dilaten en el temps de forma inexcusable, la impunitat o indefensió que provoca el silenci administratiu, la crua realitat de serveis que sols s’atenen per telèfon o videoconferència i, el que és més preocupant, que no es té coneixement de cap estudi holístic que hagi valorat globalment la situació més enllà del valor de la despesa, és a dir, que no sabem què és el que realment necessitam per a atendre correctament els serveis municipals. Així es va comunicar al conjunt de grups municipals, govern i oposició, membres de la CERIS.

Aquesta dinàmica, si no s’actua, ens condueix a GREUS PROBLEMES en el curt/mitjà termini, i sols gràcies al suport humanitzat i a la professionalitat del funcionariat s’estan salvant algunes situacions de veritable urgència.



Entre d’altres es va presentar la següent diapositiva com a bressó de la transformació necessària del nostre Ajuntament.



No és una despesaés una inversió.
Cal dotar de recursos...	... per a garantir els drets.
L'estat dels serveisafecta directament l'atenció als veïnats.
Les limitacions d'altre temps ja no poden seguir com excusa.
Per a encertar en la distribució de recursos...	... cal escoltar qui coneix les necessitats.

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

- Valorar acuradament els retalls en la dotació de plantilla.
- Substitució àgil de les baixes de mitjana i llarga durada.
- Inversió extraordinària per a l’impuls de l’OTAE.
- Atendre les peticions de noves dotacions.
- Reinversió del superàvit en recursos humans i materials.

Algunes d’aquestes consideracions ja s’estaven implementant però cal valorar la seva eficàcia per mitjà d’indicadors.

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS





Recomanacions i informes especials

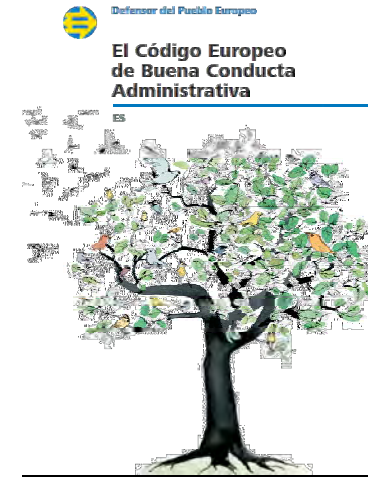
Bloc IV. La humanització de l'Administració

En una administració immersa en la transformació cap a la modernitat, en la qual es parla d'automatització i algoritmes, cal no perdre de vista el factor humà. L'Administració municipal està formada essencialment per persones i existeix per a servir persones.

Així, doncs, és important traslladar al producte de la transformació valors i capacitats humanes perquè és el nostre principal capital i perquè existim per a atendre les necessitats de la ciutadania. Valors com solidaritat, empatia, dignitat, escolta... no són paraules buides per a un ajuntament i han de tenir-se en compte per partida doble, perquè atenem persones i estam formats per persones. Si no cuidam la ciutadania estam vulnerant drets però si no tenim en compte les condicions laborals es poden veure afectats greument els serveis que després han d'atendre la ciutadania, supeditant al "bonisme" de qui atén la ciutadania la qualitat del servei.

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

- 🇪🇺 La Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, part II del Tractat pel qual s'estableix una Constitució per a la UE (art. 41)
- 🇪🇺 La Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat
- 🇪🇺 El Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció a la ciutadania
- 🇪🇺 El Reglament orgànic de drets de la ciutadania del nostre Ajuntament
- 🇪🇺 El Codi europeu de bona conducta administrativa, publicat pel Defensor del Poble Europeu



També podríem aprofundir de forma més específica i com a referent a la nostra comunitat en el **Pla per a la humanització de la sanitat pública de les Illes** perquè també a les Illes existeixen bones pràctiques.

Sobre el Codi europeu de bona conducta administrativa es va fer un breu recorregut als membres dels grups municipals integrats a la CERIS.

Alguns dels articles resulten demolidors si es contrasten amb les manifestacions de les persones que s'acosten a les oficines de la Defensora per a exposar la seva experiència amb els nostres serveis.

Val la pena consultar el Codi europeu de bona conducta administrativa. A continuació es reproduïx la diapositiva que es va presentar el mes de desembre a la CERIS.

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

EXEMPLES DE CHECK-IN basat en Codi UE de conducta

- Legalitat - art. 4-
- Absència de discriminació – art. 5
- Expectatives, consistència i assessorament – art. 10
- Diligència, correcció i accessibilitat – art. 12
- Termini raonable d'adopció de decisions – art. 17
- Motivació de les decisions – art. 18
- Notificació de les decisions – art. 20
- Orientació de les sol·licituds – art. 22





Recomanacions i informes especials

Informe sobre el PGOU

Informe sobre les actuacions duites a terme quant a les cases d'apostes

Al llarg del 2022 la Defensora va emetre dos informes tècnics relacionats amb qüestions que es compartien amb l'Àrea de Model de Ciutat.

El primer, relacionat amb la tramitació del PGOU, després de l'aprovació inicial pel Ple i la preceptiva publicació al BOIB, quan es trobava en període d'exposició pública. El document, del qual s'ha integrat còpia íntegra en els annexos de la Memòria, indicava les actuacions impulsades des de la institució amb les següents consideracions com a suggeriments:

- Cal prestar la **màxima atenció a les aportacions d'altres administracions i organismes públics** en la redacció final del document quan existeixen competències territorials compartides per a evitar errades o confusió quant a la interpretació i posterior desenvolupament.
- Donar el **màxim suport i resposta extensa a les al·legacions de les entitats ciutadanes que han fet un esforç extraordinari** per a participar en un exercici de responsabilitat i en les quals pressuposam un interès general i benestar per al conjunt de la ciutadania.
- Cal seguir treballant en la difusió del PGOU, la seva importància en el desenvolupament de la ciutat i molt particularment en la difusió dels instruments urbanístics que permeten l'execució del PGOU, sobre els quals **hi ha marge per a la participació ciutadana**.



El segon document, emès el 30 de maig, es va elaborar com una estratègia coordinada amb l'Àrea de Model de Ciutat i la Direcció General de Comerç - GOIB, coincidint amb la tramitació de la modificació de l'Ordenança municipal OREHO i la modificació de la Llei del joc de les Illes.

La intenció va ser aportar elements de judici per a l'adopció de mesures avalades per l'experiència viscuda per la Defensora en el tractament d'expedients de reclamació relacionats amb els conflictes generats per les cases d'apostes a la ciutat i les seves conseqüències sobre la vida de les persones.

El mateix ajuntament ja havia aprovat en sessió del Ple, en data 17 de desembre de 2020, 14 propostes i basades en aquestes la Defensora va emetre les següents consideracions:

- Es consideraria molt oportuna **la limitació dels horaris d'aquests tipus de negoci** d'acord amb les prescripcions tècniques que determinin els responsables del Departament d'Activitats.
- S'ha de **mantenir la màxima atenció quant a la distància dels "punts de joc" i sobretot de les rutes escolars**.
- S'hauria de mantenir sempre alerta la **vigilància quant a l'eliminació de qualsevol cartelleria associada**.
- Enumeració de les modificacions del nou PGOU per a introduir limitacions urbanístiques a la implantació de locals d'apostes**.
- Cal fer públic i **compartir, perquè sigui un document viu i útil, el Pla estratègic municipal de prevenció d'addiccions (PEMPA)**.



PROJECCIÓ

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



- 📍 Projecció interna
- 📍 Projecció externa
- 📍 El Fòrum de Síndics de Catalunya
- 📍 Formació





Projecció interna Propostes del mandat

A més de compartir l'activitat de la defensora, convé compartir l'evolució quant a la projecció interna de la institució perquè va lligada de manera estreta a la participació i, molt especialment, a la millora de la qualitat de la tasca de la institució de la Defensora.

Una de les propostes del mandat havia estat implementar un nou sistema informàtic per al control d'expedients i, en clau d'autocrítica, hem de reconèixer que altres urgències no ens han permès incorporar el nou programari que, entre d'altres millores, hauria de fer possible la recepció de les queixes directament a través del web i facilitar el seguiment dels expedients en línia per part del ciutadà reclamant. Això no obstant, al mes de setembre es varen iniciar converses amb diverses entitats que ens podrien haver dotat del programari necessari, entre les quals figura la del Defensor del Poble, que està acabant d'implementar nous programes. En aquell moment es va conèixer que s'iniciaven actuacions municipals per a la modernització del programari propi de l'Ajuntament i es va considerar més prudent i sostenible mantenir el sistema actual a l'espera dels canvis.

Una altra de les propostes del mandat sempre ha estat l'estabilització de la plantilla. **La defensora sempre ha considerat el capital de l'equip com el factor determinant per a l'èxit en la tramitació dels expedients i l'eina essencial per a la millora de la qualitat del servei.** Com s'indica a l'apartat de transparència, la plantilla ha patit oscil·lacions importants i s'han invertit molts d'esforços a aconseguir l'ocupació de les vacants i la dotació de totes les places de la plantilla orgànica. Així, doncs, des de la incertesa del mes de març, en què la defensora i l'adjunt havien quedat *de facto* tot sols al capdavant d'una institució amb 5 persones adscrites sobre el paper, es va arribar a la dotació completa a finals d'any, amb totes les places cobertes, i garantida la plaça del segon auxiliar administratiu. Per tant, podríem considerar que l'estabilitat ha estat una de les propostes aconseguides.



Associada a l'estabilització de la plantilla, una altra proposta del mandat ha estat l'acompanyament de les persones que formen la plantilla amb la finalitat d'aconseguir un clima laboral que repercuteixi positivament en l'atenció a la ciutadania. Això implica una inversió important en suport i formació perquè les persones se sentin, i hi estiguin, preparades a l'hora de la veritat. És evident, doncs, que la situació de vacants viscuda a l'Oficina no hi ha ajudat gaire i que el 2022 s'ha hagut de tornar a fer inversió de temps per a les persones que s'hi han incorporat, de bell nou.

Precisament, en aquest sentit, l'Oficina va rebre **una avaluació per part de Riscs Laborals**, en què al procés final es va constatar el bon ambient de feina entre els membres de l'equip i la importància dels espais de diàleg per a la resolució de dubtes o conflictes que generen les noves situacions que planteja la ciutadania amb les seves reclamacions.

Quant al **Full de ruta redactat el 2017**, s'ha fet una revisió provisional que conduirà probablement a canvis en algunes qüestions a partir del segon semestre de 2023. De la resta del document, únicament s'ha modificat la iniciativa per a l'obtenció del Segell de Qualitat.

Finalment, cal recordar que, entre les propostes originals del mandat, la institució de la Defensora ha donat sempre **un caràcter preferent a la protecció de les dades personals**; de fet vàrem ser dels primers serveis municipals a inscriure els nostres fitxers a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, en aplicació de la normativa.

Per aquest mateix motiu, la defensora va exigir en el seu moment la creació de la figura del delegat de protecció de dades, amb qui actualment es manté una relació excel·lent de col·laboració.



Projecció externa Les relacions institucionals

La veu de la Defensora és quasi sempre la veu de les persones que no tenen veu pròpia o que no la poden fer arribar a algunes instàncies i que s'acosten a les nostres oficines per a compartir-hi els seus problemes i reclamacions. En molts de casos, les reclamacions es troben en el llinar de les competències municipals i cal traslladar-les a altres entitats, i fins i tot col·laborar-hi, ultrapassant la nostra reixa competencial, per a resoldre els problemes de la ciutadania.

Durant 2022, la Defensora ha mantingut **50 reunions amb associacions, plataformes o col·lectius de veïnats**; ha participat en **118 reunions amb diferents àrees del nostre Ajuntament** relacionades amb les reclamacions rebudes, i en **27 reunions amb entitats d'altres administracions públiques**, tant de la nostra Comunitat Autònoma com de l'Estat.

Això no obstant, ateses les dificultats de personal exposades a l'apartat anterior, no es va poder participar en totes les convocatòries per una qüestió purament material i es va adoptar un criteri de prioritat en el qual el treball en xarxa amb entitats va determinar la nostra participació. Així, per exemple, les iniciatives en matèria de tràfic d'éssers humans, els espais de jocs d'apostes, els drets dels menors, el *sensellarisme* i l'atenció de barris vulnerables han estat prioritaris per a la Defensora.

La col·laboració amb el Govern de les Illes Balears (Recursos Hídrics), la Conselleria de Benestar Social (persones majors, *sensellarisme*, persones en situació de carrer, etc.) i la Direcció General de Comerç; la Conselleria de Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica ha estat excel·lent i les sinergies generades ens han permès ser més eficients en la defensa dels drets de la ciutadania.



Cal destacar la participació a la **Taula Social de Joc** (des de 2021) amb un nombre important d'entitats socials, que ha donat com a resultat la petició de modificació de la Llei del joc al Parlament de les Illes Balears (Llei 8/2014, d'1 d'agost, de joc i apostes), actualment en seu parlamentària.

També destaquen les col·laboracions amb la **FELIB** (Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears) i l'Ajuntament de Calvià.

Quant al **treball conjunt amb altres defensories**, hem d'esmentar l'Oficina Balear d'Infància i Adolescència (OBIA), la Defensora dels Drets dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic a les Illes, la Comissió de Sindicatures de Menorca, la Síndica de Marratxí i la Síndica de la Universitat de les Illes Balears. La tasca sempre s'hi ha centrat en una millor cobertura en la defensa dels drets de la ciutadania i la confiança mútua ens ha donat l'oportunitat de derivar els casos a las institucions competents.

Respecte del Defensor del Poble, queda pendent una reunió presencial per a reprendre la relació de proximitat i confiança que es va produir amb l'anterior defensor del Poble, el Sr. Fernández Marugán.

Hem de destacar de forma especial la relació amb entitats socials como **CONSUBAL** (Associació de Consumidors de les Illes Balears), **la Federació d'Associacions de Veïns de Palma**, **la Federació d'Entitats Palmesanes**, **Metges del Món** i **UNICEF**.

Finalment, cal esmentar la col·laboració continuada amb les diferents àrees municipals i els districtes. A més de resoldre les reclamacions, s'han establert sinergies de treball amb els consells territorials de districte i les comissions tècniques del Camp Redó i Son Gotleu. Sense aquesta confiança, el treball de l'Oficina de la Defensora seria molt complicat.



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

El Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores de Catalunya (FSD, en endavant) es mereix un apartat propi per la tasca d'acompanyament i cura que fa de les nostres entitats en tots els sentits, i molt especialment per la generositat de les seves accions, sempre pensant en la ciutadania més que en la pròpia entitat.

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



A més de generar espais per a poder compartir

coneixements i bones pràctiques, l'FSD organitza formacions necessàries per a enfortir la tasca de las sindicatures locals, com ha estat, el 2022, la del dret a l'empadronament, diferents àmbits d'aplicació de drets humans a la ciutat, especialment relacionats amb col·lectius vulnerables, com el de les persones amb discapacitat o diversitat funcional, i el dret a l'habitatge.

Com a resultat d'aquesta col·laboració, el mes de febrer de 2022 vàrem poder organitzar, amb el suport de la FELIB, una jornada sobre el dret a ser empadronat i la bona administració, el dret a l'empadronament com un metadret per al seu compliment com a accés a altres drets.

La ponència va ser a càrrec del Sr. Juli Ponce, catedràtic de Dret Administratiu a la Universitat de Barcelona i Doctor en Dret per la mateixa Universitat. Hi vàrem comptar amb la participació de totes les Illes, membres i funcionaris dels consells insulars, persones d'entitats socials, etc. Avui encara rebem consultes sobre l'aplicació d'aquest dret.



Gràcies a l'FSD, també és manté una col·laboració amb entitats defensores de drets humans internacionals, amb les quals es va compartir la iniciativa de creació d'una nova entitat anomenada AGOL (Alianza Global de Ombudsman Local), nascuda a l'empara de PRADPI (Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica).

El I Congrés d'AGOL va tenir lloc a Madrid el mes de juny, sota el títol "De lo local a lo global". Hi participaren defensories de més de 20 països i la nostra Defensoria hi va adquirir especial protagonisme en una ponència sobre la vulneració de drets humans relacionada amb el tràfic de dones, que ens va permetre exposar la nostra iniciativa des d'un entorn de proximitat.



Entre les principals conclusions de la trobada, destacam l'evidència que les sindicatures ens reconeixiem immerses en realitats molt diverses, però **amb una tasca comuna de defensa dels drets humans en el nostre territori més pròxim i, d'altra banda,** el Congrés va concloure la **necessitat de perfilar i definir millor què és una sindicatura o defensoria local** per a intentar homologar, en la mesura del possible, els diferents models existents.

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



Formació

Una passa necessària si volem qualitat

La preparació del personal sempre s'ha valorat com una de les eines principals per a obtenir l'excel·lència quant a l'atenció a la ciutadania.

Superats els obstacles de la pandèmia, l'Oficina de la Defensora es va atrevir amb el plantejament d'una formació organitzada i impartida amb els nostres recursos i sobre un tema molt actual, el dret a l'empadronament.

Per això vàrem comptar amb la col·laboració indispensable del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, que va posar a la nostra disposició el contacte del Dr. Juli Ponce, i la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB), que ens va cedir la seva sala de conferències per a dur a terme l'esdeveniment.

L'esforç va ser extraordinari perquè la Jornada es va fer de forma dual, presencial i en línia, per a aquelles persones i entitats que, per trobar-se fora de Mallorca o per altres circumstàncies, volguessin seguir la formació a distància.

El resultat va ser un èxit; més de 40 persones varen seguir l'acte presencialment, i un centenar ho va fer per via digital. En l'avaluació de l'acte un 82,9% dels participants va manifestar com a positiva la informació facilitada, que qualificà de rigorosa i necessària. La vessant negativa vingué per la manca de temps, ja que moltes persones ens vàrem quedar amb qüestions sobre la taula.

Dissortadament, a partir de febrer, els canvis de personal ens tornarien a impedir que la nostra Oficina continuàs amb la projecció prevista. El més d'abril, i de forma gradual, es va recuperar part de l'equip, i la bona disposició de tothom per a tornar a l'estat de normalitat va ser determinant.



És així que les energies més directes en matèria formativa es varen invertir en formació pròpia de l'Oficina de la Defensora; és a dir, formació impartida pel personal de l'Oficina i destinada també al nostre personal.

Totes aquestes circumstàncies no ens varen permetre aprofitar els programes de formació de l'Escola Municipal de Formació de l'Ajuntament, com hauria estat la nostra voluntat. Esperam que, per a 2023, doncs, cada treballador/ra pugui triar els cursos que consideri més adequats als seus interessos, un cop hagin conclòs una formació inicial sobre les eines pròpies de l'Oficina i sobre el sistema de gestió de la qualitat.

Quant a jornades i trobades, s'ha participat sota invitació de les entitats organitzadores, també en format virtual, en algunes de les 21 sessions formatives organitzades des del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya; en concret, caldria destacar la nostra participació en: "L'enfortiment de les sindicatures locals", "L'atenció a les persones des d'una mirada de drets", "Drets humans a la legislació", "Drets humans exigibles als municipis", "Propostes d'accions als casos reals", "Discriminació i els municipis" i "El debat sobre l'habitatge com a dret o deure dels ajuntaments".

Finalment, en relació amb la prevenció de riscos laborals, tot el personal de l'Oficina va participar novament en una inspecció sobre el clima laboral relacionada amb l'Informe de riscos elaborat pel Servei Municipal de Prevenció. Lamentablement, com ja va passar el 2021, aquest Informe va tenir un efecte poc significatiu perquè, d'una banda, els formularis genèrics de l'empresa que s'encarrega d'elaborar l'informe no responen a les característiques de l'entitat de la Defensora, on som 4 persones, totes amb perfils diferents; d'altra banda, quan va arribar l'Informe, la meitat de la plantilla ja havia canviat.

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS



TRANSPARÈNCIA



PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS

- 🛡 CERIS
- 🛡 Comunicació
- 🛡 Preguntes dels grups municipals
- 🛡 Plantilla i pressuposts





Transparència Comissió especial de reclamacions - CERIS

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

Aquesta Comissió **sempre s'ha entès com el primer referent de transparència**, en el qual la Defensora ret compte de les seves actuacions i alhora exposa els temes que són de l'interès dels regidors i dels membres del govern municipal.

Les funcions i organització de la Comissió venen determinades pel Reglament orgànic de drets de la ciutadania, en el qual també s'indica el règim mensual de les convocatòries. Així, tots els divendres anteriors a la data del Ple municipal de gener a desembre, amb excepció de l'agost, se celebren les comissions.

En cadascuna de les reunions, la Defensora facilita la relació completa dels expedients a tràmit, es posa a disposició per a les qüestions que puguin suscitar i es tracten de forma puntual els temes d'especial rellevància derivats de les reclamacions. Així, per exemple, han estat motiu de trasllat:

- 📍 Els problemes en l'atorgament d'aparcaments per a persones amb mobilitat reduïda.
- 📍 Les dificultats del Servei de Mercats per a la reorientació de les fires.
- 📍 Els criteris d'actuació quant a les notificacions de denúncies de circulació presumptament fraudulent.
- 📍 El problema de l'accés a l'habitatge i les autocaravanes.
- 📍 Les incidències d'accessibilitat al transport públic.
- 📍 Els problemes per a obtenir còpies a l'Arxiu de Can Bordills.
- 📍 Les dificultats de l'Oficina de la Defensora per la manca de recursos humans.



Igualment, es fa seguiment i, si escau, es reiteren, de les recomanacions, suggeriments i advertiments pendents d'execució, com ja s'ha exposat en el capítol Recomanacions.

Amb la finalitat de tenir ben informada la CERIS, en totes les sessions també s'inclou un apartat d'agenda de la Defensora en el qual es comuniquen els principals esdeveniments en què hagi participat. Així, al 2022, destacaríem:

- 📍 La participació en el I Congrés PRADPI-AGOL i la primera trobada iberoamericana de dones defensores locals.
- 📍 El guardó atorgat a la Defensora a la Diada de la Policia Local.
- 📍 La participació a la Plataforma per a la Modificació de la Llei del Joc de les Illes Balears.
- 📍 La participació en tots els actes públics als quals ha estat convidada com ara: el Parlament infantil, els 40 anys de la Regidoria d'Educació o l'acte en memòria de les dones assassinades per violència de gènere, entre d'altres.

No podríem concloure aquest apartat sense agrair la empatia de tots els membres de la CERIS, sabedors que la nostra tasca sovint implica haver de recordar les coses que no funcionen i, en aquest sentit, l'equip de govern ha sabut encaixar les propostes de millora i l'oposició ha sabut rebre la informació i fer-ne ús en moments en què no es comprometia l'autonomia de la nostra institució.

Potser l'únic emperò a la CERIS seria la limitació que suposa per a la nostra Oficina haver de transmetre en poc més de 60 minuts l'activitat de cada mes, ja que, malgrat un exercici de síntesi, sempre ens queden qüestions damunt la taula.



Transparència Comunicació

La comunicació és absolutament imprescindible si volem tenir algun impacte en una societat com l'actual –en som conscients–, però la nostra tasca requereix un punt de discreció important, atesa l'obligada protecció de les persones que s'acosten a les nostres oficines. A més, no és voluntat de la Defensora ser mediàtica amb la seva activitat i és preferible resoldre les qüestions de forma eficaç a sortir cada dia en els diaris.

En aquest difícil equilibri es mou la Defensora i hem d'agrair als periodistes, especialment de premsa escrita, que han sabut entendre la institució de la Defensora i que ens donen una cobertura adequada.

Les limitacions de temps i personal, també el 2022, no han permès massa reduït pràcticament a l'atenció dels mitjans després de les comissions de reclamacions i suggeriments - CERIS on, com acabam de dir en el capítol anterior, compartim el gruix de les nostres actuacions.

No obstant això, si des d'algun mitjà s'ha contactat amb la Defensora sempre s'ha procurat atendre amb la major brevetat perquè la informació es publiqui amb el màxim rigor. Així, doncs, s'ha participat de forma esporàdica i a petició dels mitjans en programes de ràdio i televisió d'acord amb temàtiques que havien estat o eren en aquell moment objecte d'anàlisi per part de la institució.

De tota la documentació publicada a la premsa escrita se n'ha fet un recull al llarg de l'any per a elaborar el dossier de premsa que adjuntam als annexos d'aquesta Memòria.

Quant a les xarxes socials, altre temps varen tenir un paper més determinant entre les eines de difusió de la Defensora, però la dispersió de la plantilla ens ha obligat a mantenir-nos en un rol molt bàsic de notícies

esporàdiques, com es pot observar en el perfil de Facebook de la nostra Oficina.

La intenció és que amb la consolidació de la plantilla es pugui recuperar també l'activitat en xarxes, enfocant la tasca d'algun dels auxiliars a la publicació de les notícies de la qual la Defensora és protagonista.

No obstant això, el criteri de la Defensora és, per ara, que les xarxes socials siguin una eina de difusió però no un canal més d'atenció i, de fet, quan algú comunica la seva reclamació per aquesta via se'l reorienta als canals regulars.

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

Així, si bé la participació en els mitjans de comunicació es podria considerar quantitativament minsa, pensam que ha estat un any més molt positiva.





Transparència Preguntes dels grups municipals



No és comú que els grups municipals en l'exercici del seu dret adrecin a la nostra institució una pregunta formal i per escrit mitjançant document enregistrat a la Secretaria del Ple, perquè tots els grups tenen espais i confiança suficient per a formular els seus dubtes directament a Defensora. Ara bé, els grups municipals estan en el seu dret i potser per motius que podrien anar més enllà del contingut de la resposta en sí a vegades pot interessar que la Defensora emeti una resposta també per escrit.

Aquest va ser el cas de la pregunta del grup municipal Vox que, en data 24 de maig de 2022 i amb núm. d'entrada 150/2022, sol·licitava informació relativa al "Cost anual de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania".

En data 4 de juny de 2022, la Defensora emetia la seva resposta fins al grau de desglossament del qual la Regidoria d'Hisenda havia donat trasllat, incloent un arxiu Excel que contenia informació detallada dels pressuposts i execució de càrrecs durant l'exercici del 2021, ja que era l'exercici consolidat.

En el mateix informe, la Defensora exposava algunes conclusions, atès el creuament entre la despesa executada (205.036,62 €) i les dades del padró municipal (419.366 habitants) per a obtenir una referència del que podria ser el cost de la Defensora per habitant, amb un resultat de 0,49 €/hab.

No obstant la resposta en temps i forma, en data 27 de juliol de 2022 i amb referència núm. 220/2022, el mateix grup municipal formulava de nou la qüestió referent en aquest cas al "nombre de personal que treballava a l'Oficina de la Defensora i la informació sobre les seves nòmines".

En data 2 de setembre 2022, la Defensora signava la resposta indicant el nombre de persones i remetent la qüestió de la despesa de personal a la resposta del mes de juny, ja que el document Excel adjunt contenia amb detall la despesa de personal dels anys 2018, 2019, 2020 i 2021.



Quant a les nòmines exactes de cada treballador/ora adscrit a la institució de la Defensora s'indicava que aquesta informació estava en poder del Servei de Nòmines del Departament de Recursos Humans i subjecta a les limitacions i protecció de dades que indica el marc normatiu.

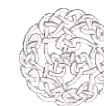
No obstant això, s'entenia que les nòmines del personal s'ajusten a les quanties genèriques percebudes per qualsevol treballador/ora amb les mateixes categories laborals i característiques d'antiguitat, de qualsevol altra adscripció al nostre Ajuntament.

De les respostes i les consideracions contingudes als informes s'adjunta còpia íntegra en els annexos de la Memòria, a l'apartat A2 d'Informes 2022.



Transparència

Plantilla i pressuposts



El 2022 l'Oficina va tornar a viure temps convulsos quant a l'estabilitat de la plantilla. Els canvis de personal i la baixa sobtevinguda de part de la plantilla va posar en escac fins i tot la viabilitat de l'atenció a la ciutadania. El mes de març, de les 4 persones adscrites a l'Oficina només en quedaven dues en actiu, la Defensora i l'adjunt a la Defensora, de forma que si algun dels dos tenia una reunió fora de l'Oficina l'altre quedava a càrrec de tot i, tenint en compte que les dependències tenen accés directe al carrer, no es podia abandonar l'espai en cap circumstància.

Afortunadament, els mesos d'abril i maig, gràcies a la diligència del Departament de Recursos Humans, es va recuperar la normalitat. Després de l'estiu, amb la integració d'un nou auxiliar de suport, l'Oficina quedava amb un total de 2 auxiliars, 1 administrativa, 1 adjunt i la Defensora. Aquesta dotació es consolidà per a l'exercici de 2023 amb l'acceptació de la proposta de la Defensora a la Regidoria d'Hisenda per al pressupost 2023.

D'altra banda, a la darrera edició de la Memòria s'incorporaven per primera vegada les dades econòmiques amb la finalitat d'aportar valor a la transparència de l'Oficina de la Defensora. Quant a l'arxiu adjunt, per a interpretar correctament aquestes dades és important saber que el capítol I indica el pressupost de personal, el capítol II el pressupost de despesa corrent i el capítol VI indica les inversions. A efectes pràctics, la Defensora sols té capacitat de decisió per a l'execució dels seus projectes sobre el capítol 2, de "despeses corrents".

Cal afegir que en aquesta edició s'ha afegit la dada d'estalvi del pressupost i podem observar com cada any es produeix un romanent d'entre el 12 i el 22%. Aquest fet és degut a dos factors. Un, la voluntat de contenir la despesa en tot allò que ens és possible, i l'altre, el problema històric de la nostra institució per a invertir en projectes, ja que no tenim competències pròpies assenyalades en el Decret de competències, la qual cosa sempre ha suposat el bloqueig de les iniciatives a Intervenció.

	2020	2021	2022
Pressupost	248.895,47 €	264.625,59 €	257.577,42 €
Capítol I	187.895,47 €	203.625,59 €	196.577,42 €
Capítol II	56.000,00 €	56.000,00 €	56.000,00 €
Capítol VI	5.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €

	2020	2021	2022
Despesa real	217.644,04 €	205.036,62 €	214.459,98 €
Capítol I	201.462,11 €	197.791,31 €	207.584,81 €
Capítol II	16.181,93 €	7.245,31 €	6.875,17 €
Capítol VI	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ESTALVI	31.251,43 €	59.588,97 €	43.117,44 €
	12,56%	22,52%	16,74%



CONCLUSIONS

PRIMERA. L'elaboració de la Memòria d'enguany ha estat un esforç titànic per a l'Oficina de la Defensora. Com que és un any electoral, hem volgut presentar la memòria al més aviat possible amb la finalitat d'evitar interpretacions en clau partidista o amb la voluntat d'influir en l'opinió de la ciutadania. La independència i l'autonomia de les actuacions de la Defensora han de ser inqüestionables. Així, atesa la urgència del temps, no hem pogut aprofundir com hauríem desitjat, per exemple, en el seguiment de les recomanacions que s'ha fet de forma rigorosa, mes a mes, a les Comissions del Ple del Drets de la Ciutadania o Queixes i Suggeriments.

SEGONA. Finalment s'ha recuperat l'equip humà al complet i serà el moment per a fer un esforç de reequilibri entre l'obertura d'expedients i l'emissió de resolucions. Probablement no serà del tot possible fer-les coincidir perquè, com ha quedat palès, tenim expedients complexos i no és possible donar resposta ràpida a tot, però no per això la institució de la Defensora tanca aquests expedients sinó que, analitzades les causes, se'n fa un seguiment, en alguns casos d'anys, sense deixar la ciutadania a un costat i fent un acompanyament.

TERCERA. El nombre de expedients demostra un any més que la ciutadania confia en la institució de la Defensora, encara que no sempre se'ls hagi donat la raó. Els veïnats entenen i accepten les explicacions i orientacions donades. Això vol dir, entre altres qüestions, que no ni ha cap altra institució amb les característiques de la Defensoria a la qual qualsevol ciutadà pugui arribar sense cap restricció o limitació.

QUARTA. La col·laboració de la Oficina de la Defensora amb altres defensories com ara l'Oficina Balear de la Infància i Adolescència, la Defensora de l'Usuari del Sistema de Sanitat Pública, la Comissió de Síndics de Menorca, la Síndica de Marratxí i la Síndica de la UIB així com el Fòrum de Síndics de Catalunya, ha estat i és fonamental per a compartir experiències, solucions i fer derivacions de casos.

CINQUENA. Des de l'Oficina de la Defensora es reconeix el valor de la col·laboració amb entitats i associacions de la societat civil organitzada amb les quals existeix una relació fins i tot de complicitat per a contribuir mútuament a l'enfortiment de la democràcia i la millora efectiva de la nostra ciutat. La participació ha de ser un valor al qual no hem de tenir por.

SISENA. Any rere any, continuen pujant el casos de competència supramunicipal. La posada en marxa d'una sindicatura de greuges d'àmbit autonòmic és urgent i necessària per a garantir els drets de la ciutadania i enfortir l'estructura democràtica. A més, és un deute històric i un incompliment de l'Estatut de la nostra comunitat autònoma des de fa 40 anys! La seva posada en marxa és una qüestió de prioritat política.

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

Anna Moilanen Jaakola
DEFENSORA DE LA CIUTADANIA



PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS