



ANNEXOS

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS

- A1. Relació dels expedients DC, IMA i DP
- A2. Redacció dels informes
- A3. Normativa d'aplicació directa
- A4. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat
- A5. Dades comptables de l'Oficina de la Defensora
- A6. Full de reclamació
- A7. Dossier de premsa

A1. RELACIÓ D'EXPEDIENTS DC, IMA I DP

EXPEDIENTS DC - 2022

Queixes i suggeriments del 01/01/2022 fins al 31/12/2022

EXPEDIENT	DATA_RECLAM	MOTIU	TIPUS	DPT_IMPLICAT1	DPT_IMPLICAT2	RESOLUCIÓ	ODS 2030
2022/001	17/01/2022	Falta d'actuacions per acumulació d'objectes a domicili	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2022/002	27/01/2022	Falta de resposta d'Emaya	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2022/003 TRÀMIT	31/01/2022	Problemes per a obtenir còpia compulsada de documents	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	URBANISME	FUNCIO PUBLICA	RESOLT EN
2022/004	01/02/2022	Situació de Bellavista 2022	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	URBANISME		SUSPENSIÓ
2022/005	01/02/2022	Excés d'ocupació de la via pública i molèsties per fums	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR	SANITAT	GREUGE
2022/006	07/02/2022	Seguretat del torrent de la Riera a un tram	RECLAMACIÓ	RESOLT	MEDI AMBIENT		RESOLT EN TRÀMIT
2022/007	09/02/2022	Renous al caarrer de Nicolau de Pacs	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT		
2022/008	10/02/2022	Brutícia als contenidors pròxims al seu habitatge	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2022/009	17/02/2022	No manteniment d'habitatges municipals	RECLAMACIÓ	RESOLT	PATRONAT MUNICIPAL HABITATGE		RESOLT EN TRÀMIT
2022/010	17/02/2022	Revisió de factures d'aigua	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		ARXIU
2022/011	23/02/2022	No actuació de l'Administració	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2022/012	28/02/2022	Pintades vandàliques	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	POLICIA LOCAL	
2022/013	02/03/2022	Conflicte veïns	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2022/014	03/03/2022	No actuació administració	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	OBRES		ARXIU
2022/015	10/03/2022	Seguiment sobre l'adjudicació de la Fira de Nadal i Reis	RECLAMACIÓ	RESOLT	MERCATS		RESOLT EN TRÀMIT
2022/016	24/03/2022	Dificultat per a obtenir cita a Informació Urbanística	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT
2022/017	24/03/2022	Multa en executiva que ja està pagada	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2022/018	31/03/2022	Humitats per acumulació d'aigua al carrer	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMAYA	INFRASTRUCTURES	RESOLT EN TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_RECLAM	MOTIU		TIPUS	DPT_IMPLICAT1	DPT_IMPLICAT2	RESOLUCIÓ	ODS 2030
2022/019	05/04/2022	Contribució de tomba	RECLAMACIÓ	RESOLT	EFM		NO GREUGE	
2022/020	05/04/2022	Dificultats tècniques per a accedir a l'Administració electrònica	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	QUALITAT		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/021	06/04/2022	Molèsties per renous d'establiment d'oci nocturn	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICÈNCIES ACTIVITATS	POLICIA		
2022/022	07/04/2022	Molèsties per contenidors d'EMAYA davant finestra de dormitori	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMAYA		ARXIU	
2022/023	07/04/2022	Falta d'actuació de Disciplina Urbanística	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URBANISTICA			
2022/024	08/04/2022	Falta de resposta a denúncia d'activitat	RECLAMACIÓ	RESOLT	ACTIVITATS		NO GREUGE	
2022/025	12/04/2022	Espai adequat per a donar servei usuaris de l'Assoc. Amiticia	RECLAMACIÓ	RESOLT	PARTICIPACIO CIUTADANA		RENÚNCIA	
2022/026	01/04/2022	Notificació de multa amb signatura falsificada	RECLAMACIÓ	RESOLT	RECAPTACIÓ	TEA	RESOLT EN TRÀMIT	
2022/027	12/04/2022	Tardança en resolució de petició de reserva d'espai per a discapacitats		RECLAMACIÓ	RESOLT MOBILITAT		GREUGE	
2022/028	20/04/2022	Tardança em la concessió de gual permanent	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/029	25/04/2022	No pot aconseguir cita amb Benestar Social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/030	25/04/2022	Dificultat per a obtenir cita presencial a Urbanisme	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/031	26/05/2022	Devolució de pagament de l'IME	RECLAMACIÓ	RESOLT	IME		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/032	28/04/2022	Falta d'atenció presencial a Urbanisme	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/033	05/05/2022	Falta d'informació i atenció a Son Reus	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR ANIMAL			
2022/034	05/05/2022	Retirada de senyalització de reserva d'estacionament per a discapacitats		RECLAMACIÓ	RESOLT MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/035	05/05/2022	Informació sobre obres sense llicència	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URBANISTICA			
2022/036	06/05/2022	Falta d'actuacions en relació amb denúncies per renous	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT		NO GREUGE	
2022/037	09/05/2022	Manca de resposta a consulta acords d'inversió	INFORMACIÓ	ARXIVAT	DEPARTAMENT FINANCER		ARXIU	
2022/038	06/05/2022	Manca de resposta a una petició	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES OBRES		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/039	09/05/2022	Problemes amb bar situat als baixos de l'edifici	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	LLICÈNCIES ACTIVITATS		RESOLT EN TRÀMIT	
2022/040	20/05/2022	Renous i brutícia d'un taller mecànic	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT			

2022/041 20/05/2022 Tardança en autorització de gual RECLAMACIÓ RESOLT MOBILITAT RESOLT EN TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_RECLAM	MOTIU	TIPUS	DPT_IMPLICAT1	DPT_IMPLICAT2	RESOLUCIÓ	ODS 2030
2022/042	24/05/2022	Ubicació actual dels contenidors	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT	
2022/043	30/05/2022	Falta d'eficàcia a les actuacions municipal davant-inundacions	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES		
2022/044	31/05/2022	Brutícia al solar de devora ca seva	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT		
2022/045	01/06/2022	Retard de gual permanent	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2022/046	23/06/2022	Embargament ATIB	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ATIB		
2022/047	04/07/2022	Sol·licitud de contenidors de fems	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2022/048	12/05/2022	Actuacions en relació amb cases d'apostes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	SANITAT	
2022/049	23/05/2022	Disconformitat amb multa	RECLAMACIÓ	RESOLT	TRESORERIA	MULTES	RESOLT EN TRÀMIT
2022/050	11/07/2022	Problemàtica amb els arbres de la seva zona	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES		GREUGE
2022/051	12/07/2022	Problemes de serveis, infraestructures i manteniment	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	INFRAESTRUCTURES	
2022/052	14/07/2022	Ubicació de contenidors davant restaurant	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMAYA		ARXIU
2022/053	21/07/2022	Vigilància amb actuacions específiques al Camp Redó	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SEGURETAT CIUTADANA	EMAYA	ARXIU
2022/054	21/07/2022	Molèsties dels aires condicionats de l'Edifici Miret	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT POLICIA LOCAL		SUSPENSÍO
2022/055	25/07/2022	Manca de contestació per part de Disciplina d'Obres	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		NO GREUGE
2022/056	04/08/2022	Impediments per a dur a terme una activitat autoritzada	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT
2022/057	03/08/2022	Molèsties causades per l'aire condicionat del veí	RECLAMACIÓ	RESOLT	ACTIVITATS	SANITAT	GREUGE
2022/058	02/09/2022	Manca de resposta a recurs de reposició	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. OBRES		
2022/059	22/08/2022	Galls, gallines i pollastres que causen renous i brutícia	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR ANIMAL		
2022/060	03/08/2022	Deteriorament de banc a l'av. de Sant Ferran, 29	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT
2022/061	02/09/2022	Denúncia per maltractament animal	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR ANIMAL		RESOLT EN TRÀMIT
2022/062	06/09/2022	Retard en una sol·licitud de gual permanent	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT
2022/063	12/09/2022	Retard en l'emissió de certificat per cèdula d'habitabilitat	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFORMACIÓ URBANÍSTICA		ARXIU

EXPEDIENT	DATA_RECLAM	MOTIU	TIPUS	DPT_IMPLICAT1	DPT_IMPLICAT2	RESOLUCIÓ	ODS 2030
2022/064	10/10/2022	Queixa per caravanes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT I TURISME		
2022/065	11/10/2022	Manca de resposta al recurs d'un expedient de multa	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2022/066	15/10/2022	Queixa per renous i molèsties d'una perruqueria	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS		
2022/067	21/10/2022	Flata de resposta a reclamació a l'EMT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMT	SUSPENSIÓ	
2022/068	26/10/2022	Molèsties de negoci de restauració	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICENCIES D'ACTIVITATS	ARXIU	
2022/069	24/10/2022	Sol·licitud de canvi d'ubicació de contenidors	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2022/070	03/11/2022	Manca d'atenció de l'emissora de taxis adaptats	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2022/071	03/11/2022	Demora d'atorgament de guals permanents	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2022/072	09/11/2022	Demora en concessió de llicència d'obres	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICENCIES D'OBRES		
2022/073	30/11/2022	Accessibilitat a transport públic	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2022/074	30/11/2022	Queixa per renous i okupas al c. del Bosc, 2 A	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		
2022/075	01/12/2022	Reclamació sobre taxa de l'EFMSA sense notificació. Expedient de caducitat	RECLAMACIÓ	RESOLT	EFMSA		RESOLT EN TRÀMIT
2022/076	19/12/2022	Desacord amb notificacions de multes mitjançant carta postal	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	MOBILITAT		
2022/077	23/12/2022	Retard en la concessió d'un gual permanent	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2022/078	27/12/2022	Retard en la sol·licitud d'un gual permanent	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2022/079	28/12/2022	Sol·licitud d'informació sobre l'estat d'una reclamació	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	SANITAT	
2022/080	30/12/2022	Diverses reclamacions pel servei d'EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
001/2022	03/01/2022	Visita	Sol·licitud d'aparcament per a discapacitats sense resposta de l'Administració
002/2022	07/01/2022	Correu electrònic	Falta de notificació de multa
003/2022	07/01/2022	Correu electrònic	Multes ACIRE
004/2022	10/01/2022	Telèfon	No atenció del SEPE
005/2022	11/01/2022	Visita	No atenció del SEPE ni del SOIB
006/2022	11/01/2022	Correu electrònic	Problemes amb l'administradora de la finca
007/2022	12/01/2022	Correu electrònic	Multes reiterades d'ACIRE, encara que en té distintiu, a la zona de la Missió
008/2022	13/01/2022	Visita	Demora en contestació a sol·licitud de reserva d'espai
009/2022	17/01/2022	Correu electrònic	Problemes estructurals a l'edifici del seu domicili
010/2022	17/01/2022	Correu electrònic	Renou de màquina de neteja entre les 6 i les 7 h
011/2022	24/01/2022	Telèfon	Cita prèvia per al tràmit de jura de la nacionalitat amb el Ministeri de Justícia
012/2022	21/01/2022	Correu electrònic	Reclamació sobre multa no rebuda i interposada a requeriment
013/2022	24/01/2022	Telèfon	Disconformitat amb una agència de viatges
014/2022	25/01/2022	Telèfon	Expulsió del centre Es Convent
015/2022	25/01/2022	Telèfon	Reinstal·lació de negoci als baixos del seu habitatge
016/2022	26/01/2022	Visita	Problema laboral amb empresa hotelera
017/2022	27/01/2022	Correu electrònic	Disconformitat amb multa de trànsit

018/2022	27/01/2022	Correu electrònic	Falta d'enviament de distintiu ORA 2022
019/2022	27/01/2022	Telèfon	Falta de resposta a sol·licitud de gual de negoci
020/2022	27/01/2022	Telèfon	Falta de resposta de la Seguretat Social a sol·licitud de la pensió
021/2022	01/02/2022	Correu electrònic	Molèsties causades pel ca del veí
022/2022	01/02/2022	Correu electrònic	Problemes en l'obtenció de certificat de recuperació covid
023/2022	01/02/2022	Correu electrònic	Desestimació de la petició d'ajut per a la compra de fàrmacs
024/2022	01/02/2022	Telèfon	Problemes amb empresa energètica
025/2022	02/02/2022	Correu electrònic	Reclamació al TEAM per multes de circulació
026/2022	08/02/2022	Telèfon	AEAT no facilita l'informe d'embargament del compte
027/2022	09/02/2022	Visita	Denegació de prestació SEPE
028/2022	10/02/2022	Correu electrònic	Reclamació per multa a ACIRE
029/2022	10/02/2022	Correu electrònic	Reclamacions municipals no ateses
030/2022	10/02/2022	Correu electrònic	Reclamacions municipals no ateses i desacord amb multa d'Urbanisme
031/2022	11/02/2022	Correu electrònic	No reparació d'averies als habitatges
032/2022	11/02/2022	Telèfon	Problemes amb notificació de multa de trànsit
033/2022	14/02/2022	Correu electrònic	Reclamació de pagament d'ORA discapacitat
034/2022	14/02/2022	Correu electrònic	No disponibilitat de cita prèvia a Urbanisme
035/2022	14/02/2022	Correu electrònic	Desacord pagament infraccions
036/2022	14/02/2022	Telèfon	Manca de regulació de contaminació lumínica
037/2022	15/02/2022	Telèfon	Desacord amb multes pati afegit a l'habitatge
038/2022	15/02/2022	Telèfon	Mal estat dels pilars d'un edifici
039/2022	15/02/2022	Telèfon	Multa de circulació no notificada
040/2022	15/02/2022	Telèfon	Obres il·legals i venda de l'immoble
041/2022	16/02/2022	Visita	Desacord gestió Can Ribas

042/2022	16/02/2022	Telèfon	Tall de subministrament de companyia elèctrica
043/2022	16/02/2022	Visita	No atenció telefònica ni presencial a Urbanisme
044/2022	16/02/2022	Telèfon	Desacord amb resolució de la Policia Local a recurs de multa ACIRE
045/2022	17/02/2022	Correu electrònic	No devolució de tarifa de curs de natació de l'IME
046/2022	17/02/2022	Telèfon	Renous de discoteca davall l'habitatge
047/2022	18/02/2022	Telèfon	Renous dels veïns
048/2022	18/02/2022	Telèfon	L'Ajuntament l'obliga a soterrar el cablatge de l'habitatge
049/2022	22/02/2022	Correu electrònic	PalmaActiva no li ha donat feina i possible desnonament
050/2022	23/02/2022	Correu electrònic	Sol·licitud de cita prèvia
051/2022	24/02/2022	Telèfon	Preus abusius de companyies aèries i poca freqüència
052/2022	28/02/2022	Telèfon	Problemes d'assetjament laboral i concessió de la pensió no contributiva
053/2022	28/02/2022	Telèfon	Concessió de filmació d'anuncis de matinada i estacionament de veïns
054/2022	28/02/2022	Visita	No notificació telemàtica per part de l'Ajuntament de Palma
055/2022	02/03/2022	Correu electrònic	No devolució de taxa de l'IME Germans Escalas
056/2022	02/03/2022	Correu electrònic	Saber si el PGOU és ja vigent
057/2022	03/03/2022	Correu electrònic	Manca de notificacions de multa de trànsit
058/2022	03/03/2022	Telèfon	No concessió d'ajudes de serveis socials
059/2022	08/03/2022	Telèfon	Reclamació companyia telefònica
060/2022	08/03/2022	Telèfon	No desnonament de pis ocupat per vulnerabilitat
061/2022	08/03/2022	Visita	Manca de resposta de l'Administració municipal
062/2022	09/03/2022	Visita	Manca d'atenció presencial i telefònica d'Informació Urbanística
063/2022	09/03/2022	Visita	No acceptació de justificants a serveis socials
064/2022	10/03/2022	Correu electrònic	No retirada d'envàs d'oli del carrer
065/2022	10/03/2022	Correu electrònic	Manca de notificació de multes

066/2022	10/03/2022	Correu electrònic	Denúncies per renous
067/2022	10/03/2022	Correu electrònic	Termini màxim de resposta de l'Ajuntament a les sol·licituds
068/2022	11/03/2022	Correu electrònic	Situació de pilons
069/2022	11/03/2022	Correu electrònic	Manca de recollida de residus d'un espai privat d'ús públic
070/2022	11/03/2022	Visita	Desacord amb multa per trepitjar línia groga
071/2022	14/03/2022	Telèfon	Gestió membres d'associació de veïns
072/2022	15/03/2022	Telèfon	Consultes sobre situació emergència a Ucraïna
073/2022	15/03/2022	Telèfon	Sol·licitud de pensió no contributiva
074/2022	14/03/2022	Correu electrònic	Sol·licitud de més col·laboració per part de l'Ajuntament
075/2022	18/03/2022	Correu electrònic	Molèsties per contenidors d'EMAYA davant negoci d'alimentació
076/2022	18/03/2022	Visita	Mala atenció de l'EFM
077/2022	18/03/2022	Visita	Robatori en un hostal
078/2022	17/03/2022	Visita	Registres reiterats i identificació de les persones que estan al parc
079/2022	17/03/2022	Visita	Embargament ATIB
080/2022	17/03/2022	Visita	Contenidors cremats que afecten comptadors de llum
081/2022	21/03/2022	Correu electrònic	Coordinació de defensories entre municipis
082/2022	21/03/2022	Visita	Multa de trànsit que no ha rebut la primera notificació
083/2022	21/03/2022	Correu electrònic	Multa de trànsit en què s'ha posat recurs i encara no li han respost.
084/2022	23/03/2022	Telèfon	Manca de notificació de multes d'ACIRE, li ha arribat amb recàrrec
085/2022	24/03/2022	Telèfon	Informació per a empadronar-se, obtenir targeta sanitària i cita BS
086/2022	24/03/2022	Telèfon	Consulta sobre vehicle possiblement abandonat
087/2022	31/03/2022	Telèfon	Certificat digital de tufas.palma.cat caducat
088/2022	25/03/2022	Visita	Necessitat de recurs habitatge i social urgent
089/2022	25/03/2022	Telèfon	Tancament d'un centre d'acolliment d'animals a Vilafranca

090/2022	28/03/2022	Visita	Problemes per a aconseguir cita presencial a Informació Urbanística
091/2022	28/03/2022	Telèfon	Renou de establiments d'oci nocturn
092/2022	28/03/2022	Telèfon	Anomalies a examen de TAG de l'Ajuntament
093/2022	29/03/2022	Visita	No pot aconseguir cita presencial d'Informació Urbanística
094/2022	31/03/2022	Correu electrònic	Molèsties per la ubicació d'uns contenidors d'RSU
095/2022	29/03/2022	Correu electrònic	Situació actual de l'associació Amiticia
096/2022	29/03/2022	Correu electrònic	Falta de notificació de multa de trànsit
097/2022	29/03/2022	Correu electrònic	Presentació de recurs al Tribunal Economicoadministratiu
098/2022	29/03/2022	Correu electrònic	Falta de primera notificació de multa
099/2022	31/03/2022	Telèfon	Dificultat per a personar-se per a fer consulta a Mobilitat
100/2022	04/04/2022	Telèfon	Empadronament d'una menor a Porto Cristo sense autorització materna
101/2022	04/04/2022	Telèfon	Una padrina reclama que no li deixen veure el seu net
102/2022	04/04/2022	Telèfon	Obres d'una empresa a la via pública entre les 16 i les 4 h
103/2022	06/04/2022	Correu electrònic	Recipient d'oli de motor al carrer no retirat per EMAYA
104/2022	06/04/2022	Correu electrònic	Ajuda per haver rebut maltractament la filla del pare
105/2022	07/04/2022	Telèfon	Renous nocturns per obres
106/2022	08/04/2022	Visita	Queixa contra Estrangeria per denegar renovació de residència
107/2022	08/04/2022	Visita	Voravia sense enrajolar després d'una obra municipal
108/2022	12/04/2022	Visita	Embargament per part d'Infraccions Generals
109/2022	13/04/2022	Correu electrònic	Deficiències a notificacions de multa per infracció urbanística
110/2022	22/04/2022	Telèfon	Informació del procediment a seguir per assetjament sexual
111/2022	23/04/2022	Correu electrònic	EMT ha fet pagar el bitllet de la seva neboda de 8 anys
112/2022	25/04/2022	Correu electrònic	Brutícia a les platges
113/2022	25/04/2022	Correu electrònic	Problemes per a obtenir còpia d'un bitllet de l'EMT

114/2022	25/04/2022	Visita	Desacord amb multa d'aparcament
115/2022	25/04/2022	Telèfon	Consulta sobre casos d'abusos a menors tutelats per l'IMAS
116/2022	26/04/2022	Visita	Embarassada que han acomiadat de la feina
117/2022	26/04/2022	Telèfon	Consulta sobre si es pot obtenir certificat de convivència mitjançant el web
118/2022	26/04/2022	Visita	Falta d'atenció presencial a Urbanisme
119/2022	26/04/2022	Telèfon	Oferiment d'habitatge per a refugiats
120/2022	26/04/2022	Visita	Necessitat de parlar amb tècnic d'Urbanisme en persona
121/2022	26/04/2022	Telèfon	Sol·licitud d'ajuda per indefensió mèdica i de Benestar Social
122/2022	27/04/2022	Telèfon	Mal funcionament d'un termo
123/2022	27/04/2022	Visita	Sol·licita d'ajuda per cartera robada
124/2022	28/04/2022	Visita	Cobrament de quota d'hipoteca
125/2022	29/04/2022	Visita	Informació sobre quan es necessita advocat per a acudir a un judici
126/2022	03/05/2022	Telèfon	Manca d'atenció per al seguiment d'un pacient d'lbsalut
127/2022	03/05/2022	Telèfon	Reclamació sobre el lloguer turístic d'un habitatge a Bunyola
128/2022	03/05/2022	Correu electrònic	Desacord amb multa de trànsit
129/2022	03/05/2022	Visita	Falta d'atenció presencial al Departament d'Urbanisme
130/2022	04/05/2022	Correu electrònic	Manca de notificació de multa de multa ACIRE i no identificar conductor
131/2022	04/05/2022	Telèfon	No pot aconseguir cita amb el SEPE
132/2022	06/05/2022	Correu electrònic	Renou de motors de l'edifici de davant, de 7.30 a 15.30 h
133/2022	06/05/2022	Correu electrònic	No funcionament de l'ascensor de l'estació Son Cladera/el Viver
134/2022	06/05/2022	Telèfon	Dotació de clavegueram de Son Vida
135/2022	06/05/2022	Telèfon	Problemàtica de caravanes
136/2022	06/05/2022	Telèfon	Falta de resposta a petició de còpia d'expedient
137/2022	10/05/2022	Telèfon	Problemes amb la comunitat de veïns

138/2022	11/05/2022	Telèfon	Desnonament amb menors
139/2022	11/09/2022	Correu electrònic	Molèsties de renous
140/2022	11/05/2022	Visita	Infracció urbanística instruïda per Protecció de l'Edificació
141/2022	13/05/2022	Correu electrònic	Renous de veïns
142/2022	13/05/2022	Correu electrònic	Persones que pernocten al parc de les Estacions
143/2022	16/05/2022	Visita	Manca d'atenció telefònica a Urbanisme
144/2022	16/05/2022	Correu electrònic	No funcionen ascensors d'aparcament públic
145/2022	17/05/2022	Visita	Informació sobre si un negoci té llicència
146/2022	17/05/2022	Telèfon	Bar davant ca seva tanca tard i fa renou els caps de setmana
147/2022	18/05/2022	Visita	Incendi de contenidors d'Emaya que ha destrossat part de la façana.
148/2022	19/05/2022	Visita	Queixa a Informació Urbanística perquè no li agafen el telèfon.
149/2022	23/05/2022	Correu electrònic	Se senten marginats per l'Ajuntament
150/2022	23/05/2022	Correu electrònic	IEE no es pot dur a terme per falta d'acord de la comunitat de veïns
151/2022	23/05/2022	Correu electrònic	Vessament d'aigua al parc de les Estacions
152/2022	23/05/2022	Correu electrònic	Manca de control de l'incivisme dels patinets i bicicletes
153/2022	24/05/2022	Correu electrònic	Renou de motor d'aire condicionat d'un hotel
154/2022	24/05/2022	Correu electrònic	Empresa immobiliari que no retorna el dipòsit de fiança de lloguer
155/2022	25/05/2022	Correu electrònic	Falta de resposta a peticions
156/2022	25/05/2022	Correu electrònic	Multa cobrada amb executiva sense notificacions anteriors
157/2022	26/05/2022	Correu electrònic	Disconformitat amb com es notifiquen les multes
158/2022	26/05/2022	Telèfon	Queixa per problemes amb l'assegurança de l'habitatge
159/2022	26/05/2022	Correu electrònic	Sol·licitud per a veure l'expedient d'una multa per a poder fer el recurs
160/2022	27/05/2022	Visita	Demora amb la concessió d'una llicència d'obres
161/2022	27/05/2022	Correu electrònic	Sol·licitud de gual permanent

162/2022	27/05/2022	Visita	Notificació de multa fora de termini
163/2022	27/05/2022	Visita	Sol·licitud per a veure el PGOU d'un local comercial
164/2022	27/05/2022	Telèfon	Incivisme i amenaces
165/2022	31/05/2022	Telèfon	Sol·licitud de l'estat de tramitació d'una plaça a una residència
166/2022	03/06/2022	Telèfon	Molèsties i renous al barri de Santa Catalina
167/2022	02/06/2022	Visita	Queixa perquè a Informació Urbanística no l'han atès presencialment
168/2022	03/06/2022	Ofici	Emaya obliga a tenir correu electrònic per a fer les reclamacions
169/2022	07/06/2022	Visita	Deficients condicions d'habitabilitat de l'habitatge social concedit
170/2022	07/06/2022	Visita	Sol·licitud d'atenció presencial per part del Departament d'Urbanisme
171/2022	10/06/2022	Visita	Volen separar els pares dels fills per no tenir un habitatge
172/2022	10/06/2022	Telèfon	Multa d'infracció urbanística
173/2022	10/06/2022	Correu electrònic	S'ha esborrat part de la pintura de l'asfalt
174/2022	13/06/2022	Correu electrònic	Queixa pel programa d'actuacions que es farà a la Pride Week
175/2022	15/06/2022	Visita	No pot accedir a la zona ACIRE per excepcionalitat
176/2022	16/06/2022	Telèfon	Renous al barri de la Indioteria
177/2022	17/06/2022	Telèfon	Incivisme dels estudiants que venen de vacances a la zona de l'Arenal
178/2022	20/06/2022	Correu electrònic	Falta de notificació de multa
179/2022	20/06/2022	Correu electrònic	Desavinença amb un tràmit del Registre de l'Ajuntament
180/2022	21/06/2022	Visita	Possible vulneració de drets humans en un centre d'acollida-A
181/2022	21/06/2022	Visita	Possible vulneració de drets humans en un centre d'acollida-B
182/2022	22/06/2022	Correu electrònic	No s'han notificat les dues primeres multes
183/2022	23/06/2022	Correu electrònic	Ocupació de la via pública per artistes de carrer
184/2022	27/06/2022	Correu electrònic	Renou de motos a la zona de l'hotel on s'allotgen
185/2022	29/06/2022	Correu electrònic	Reclamació per embargament

186/2022	22/06/2022	Correu electrònic	Pintades vandàliques al vidre de la seva oficina
187/2022	23/06/2022	Correu electrònic	Queixa per patinets
188/2022	23/06/2022	Visita	Diverses queixes sobre el Departament d'Informació Urbanística
189/2022	05/07/2022	Internet	Resolució d'artistes al carrer temporada d'estiu - caricaturista
190/2022	11/07/2022	Correu electrònic	Informació sobre com pagar una multa per Internet
191/2022	28/06/2022	Correu electrònic	Problemes amb els arbres a causa de la floració que causa al·lèrgia
192/2022	01/07/2022	Correu electrònic	Exigències formals desproporcionades
193/2022	12/07/2022	Correu electrònic	Desacord amb notificacions de multes mitjançant carta postal
194/2022	01/07/2022	Correu electrònic	Queixes per les molèsties que produeix l'alberg de la zona
195/2022	12/07/2022	Correu electrònic	Manca de resposta a petició d'habitatge social Conselleria d'Habitatge-GOIB
196/2022	05/07/2022	Telèfon	Sol·licitud de canvi d'ubicació de galeres
197/2022	12/07/2022	Visita	Queixa sobre l'IMAS
198/2022	12/07/2022	Correu electrònic	Instal·lació de fanals davant el seu domicili
199/2022	13/07/2022	Correu electrònic	Molèsties de negoci situat al baixos de l'edifici
200/2022	14/07/2022	Telèfon	Vol reorganitzar el funcionament de l'Ajuntament
201/2022	15/07/2022	Telèfon	Problemes amb el Jutjat de Violència de Gènere per visita als fills
202/2022	12/07/2022	Visita	Queixa per bugaderia al carrer de Manacor per molèsties de fums i olors
203/2022	15/07/2022	Telèfon	Queixes pel local que hi ha davall casa seva.
204/2022	07/07/2022	Visita	Falta de resposta, comunicació prèvia d'obres
205/2022	30/06/2022	Correu electrònic	Brutícia i inseguretat al Carnatge
206/2022	19/07/2022	Telèfon	Informació per a presentar sol·licitud de responsabilitat patrimonial
207/2022	18/07/2022	Telèfon	Sol·licitud d'ajuda social
208/2022	06/07/2022	Correu electrònic	Multa per no dur mascareta
209/2022	19/07/2022	Correu electrònic	Escales mecàniques rompudes a l'Estació Intermodal

210/2022	19/07/2022	Correu electrònic	Multa per aparcar en un gual que no està vigent
211/2022	20/07/2022	Correu electrònic	Molèsties dels galls al solar de davant l'edifici on viuen
212/2022	23/07/2022	Correu electrònic	Molèsties per festa a la plaça de París
213/2022	25/07/2022	Correu electrònic	Molèsties produïdes per un arbre
214/2022	29/07/2022	Correu electrònic	Desacord amb multa de trànsit
215/2022	29/07/2022	Correu electrònic	Manca d'actuacions de la Policia davant telefonada
216/2022	29/07/2022	Correu electrònic	Canvi de treballadora social
217/2022	26/07/2022	Correu electrònic	Retard a cita prèvia d'Urbanisme
218/2022	28/07/2022	Visita	Problemes amb cita prèvia d'Urbanisme
219/2022	28/07/2022	Correu electrònic	Discrepàncies amb la factura de subministrament elèctric
220/2022	03/08/2022	Ofici	Renovar els senyals i els sistemes de guies tàctils a l'Estació Intermodal
221/2022	08/08/2022	Visita	Cita urgent per la revisió d'una egua d'una galera
222/2022	09/08/2022	Visita	Manca d'informació sobre un expedient
223/2022	09/08/2022	Correu electrònic	Procediment per habitatge de mobilitat reduïda
224/2022	09/08/2022	Visita	Discrepàncies amb la reparació de la façana de l'edifici on viu
225/2022	09/08/2022	Telèfon	Multa per circular per un ACIRE
226/2022	10/08/2022	Telèfon	Procés de desnonament IBAVI i embargament ATIB
227/2022	10/08/2022	Telèfon	Buidatge irregular d'un traster en un habitatge de l'IBAVI
228/2022	10/08/2022	Correu electrònic	Preu desmesurat de les galeres
229/2022	10/08/2022	Correu electrònic	Sol·licitud d'un habitatge que pugui pagar.
230/2022	11/08/2022	Telèfon	Disconformitat amb el sistema de queixes d'Emaya i amb una actuació policial
231/2022	11/08/2022	Visita	Cotxe retingut per transport de viatgers per contraprestació econòmica.
232/2022	11/08/2022	Visita	Preocupació i abandó d'uns ciutadans sol·licitants d'asil
233/2022	12/08/2022	Visita	Procés de refugiats amb la Creu Roja cap a la inserció a la societat

234/2022	12/08/2022	Visita	Caducitat al cobrament d'un servei de bombers
235/2022	15/08/2022	Correu electrònic	Disconformitat amb una multa per a aparcar en una zona de minusvàlids
236/2022	17/08/2022	Telèfon	Prohibició de visita a un familiar en una residència de gent gran
237/2022	17/08/2022	Correu electrònic	Necessitat d'accés prioritari a rehabilitació d'una menor
238/2022	18/08/2022	Correu electrònic	Sol·licitud d'ajuda social
239/2022	19/08/2022	Telèfon	Dificultats per a contactar amb la família de l'espòs de sa mare difunta
240/2022	25/08/2022	Visita	Impagament per part de la seva antiga cap de treball
241/2022	24/08/2022	Visita	Estafa en un contracte de feina
242/2022	25/08/2022	Visita	Impagament de setmana de feina
243/2022	25/08/2022	Correu electrònic	Sol·licitud de còpia de la documentació dels seus expedients
244/2022	26/08/2022	Ofic i	Habitatge en condicions insalubres
245/2022	26/08/2022	Telèfon	Queixa per deficiència en el transport públic
246/2022	26/08/2022	Visita	Informar la Defensora sobre cita prèvia a Emaya
247/2022	29/08/2022	Visita	Molèsties per fums i renous d'una obra al costat de casa seva
248/2022	30/08/2022	Telèfon	Tallament del subministrament elèctric per suposada manipulació de cables
249/2022	30/08/2022	Correu electrònic	Joves tiren fems i altres objectes i a la carretera
250/2022	01/09/2022	GEISER	Molèsties per renous d'aire condicionat
251/2022	01/09/2022	Telèfon	La Policia Local li ha dit que ha de llevar les vitrines de la via pública
252/2022	02/09/2022	Visita	Sol·licitud de revisió de rètol suposadament il·legal a la façana
253/2022	02/09/2022	Telèfon	Denúncia davant Benestar Animal per molèsties de cans.
254/2022	06/09/2022	Visita	Sol·licitud de gual permanent no atesa
255/2022	06/09/2022	Visita	Grua que es mou amb el vent a les obres a la pl de la Porta del Camp
256/2022	01/08/2022	Correu electrònic	Arbres del carrer que causen brutícia a casa seva
257/2022	07/09/2022	Visita	Manca d'atenció a Informació Urbanística

258/2022	07/09/2022	Telèfon	Ciutadana que viu al carrer
259/2022	22/08/2022	Correu electrònic	Denunciats per accedir a ACIRE
260/2022	08/09/2022	Correu electrònic	Espai d'ús particular a la zona del Camp Redó
261/2022	19/08/2022	Correu electrònic	Queixa per accés a l'Arxiu Municipal
262/2022	02/09/2022	Correu electrònic	Renous nocturns de les obres de remodelació de l'Estadi de Son Moix
263/2022	08/09/2022	Visita	Problemes derivats d'un préstec de CaixaBank
264/2022	01/09/2022	Correu electrònic	Queixa per abandonament de cans
265/2022	08/09/2022	Visita	No rep informació urbanística prèvia per a instal·lar un tendal
266/2022	09/09/2022	Visita	Problemes de recàrrec d'una multa de trànsit per manca de notificació
267/2022	25/08/2022	Correu electrònic	Molèsties al carrer davant la finca
268/2022	25/08/2022	Correu electrònic	Queixa pel funcionament dels carregadors d'e-cotxes a Palma
269/2022	06/09/2022	Telèfon	Robatori de tots els seus objectes personals a la seva caravana
270/2022	14/09/2022	Visita	Sol·licitud de llicència d'activitats no atesa
271/2022	14/09/2022	Visita	Problemes per a obtenir cita d'urgència per a empadronament
272/2022	07/09/2022	Telèfon	Sol·licitud d'una casa per als seus pares
273/2022	07/09/2022	Telèfon	Queixa per comunicació amb Son Reus
274/2022	07/09/2022	Telèfon	Manca d'informació per a comprar un pàrquing del Patronat
275/2022	09/09/2022	Telèfon	Queixa per manca de contestació d'Informació Urbanística
276/2022	10/09/2022	Correu electrònic	Reclamació per caiguda al carrer
277/2022	12/09/2022	Visita	Assessorament sobre com matricular un cotxe a Mallorca
278/2022	12/09/2022	Correu electrònic	Consulta sobre empadronament
279/2022	06/09/2022	Correu electrònic	Retard a rebre notificacions de multes
280/2022	21/09/2022	Visita	Sol·licitud mercat 8 i 9 d'octubre de 2022 no atesa
281/2022	09/09/2022	Correu electrònic	Queixa per discriminació laboral en un procés de selecció de l'EMT

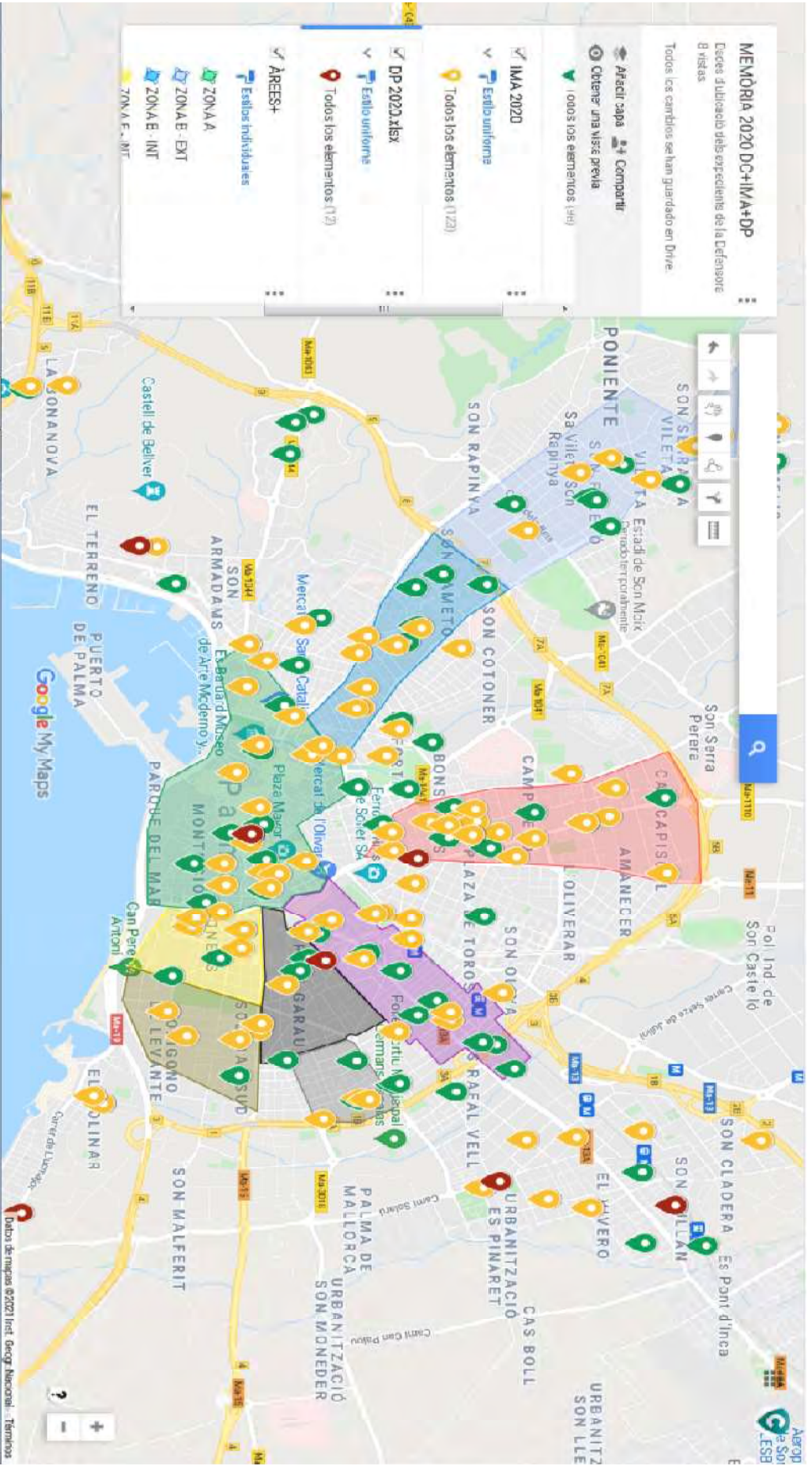
282/2022	20/09/2022	Visita	Deute de l'ATIB pel servei de repintar un gual que no s'ha duit a terme
283/2022	20/09/2022	Visita	Manca de notificació d'una multa
284/2022	20/09/2022	Telèfon	Insuficiència econòmica per a pagar els serveis de l'EFM
285/2022	20/09/2022	Correu electrònic	Plaga de rates al port petit del Molinar
286/2022	23/09/2022	Visita	Manca de notificacions per multa de trànsit
287/2022	26/09/2022	Telèfon	Discrepàncies amb factures d'Endesa
288/2022	28/09/2022	Correu electrònic	Manca de notificacions d'una multa
289/2022	29/09/2022	Telèfon	Demana subvenció a IMAS per a gent gran i obté cita fora de termini
290/2022	29/09/2022	Telèfon	Manca d'atenció de la Direcció General de Recursos hídrics per a la neteja d'un torrent
291/2022	29/09/2022	Telèfon	Robatori de la seva autocaravana a Can Picafort
292/2022	29/09/2022	Telèfon	Queixa per manca de taxis
293/2022	03/10/2022	Correu electrònic	Irregularitats a la notificació de multes
294/2022	03/10/2022	Telèfon	Queixa per una nevera rompuda
295/2022	07/10/2022	Visita	Moradora d'habitatge del PMH al·lega que li fan contractes anuals
296/2022	10/10/2022	Correu electrònic	Petició d'inscripció al RMEC
297/2022	10/10/2022	Telèfon	Comís de material venda ambulat
298/2022	10/10/2022	Correu electrònic	Sol.licitud d'informació sobre notari gratuït
299/2022	05/10/2022	Correu electrònic	Danys ocasionats a un cotxe per una tanca a la via pública
300/2022	05/10/2022	Correu electrònic	Manca de notificacions de multes d'ACIRE
301/2022	06/10/2022	Correu electrònic	Va rompre del cotxe la roda amb una vorera que estava desplaçada
302/2022	10/10/2022	Correu electrònic	Molèsties causades per una discoteca habilitada en un molí.
303/2022	13/10/2022	Correu electrònic	Canalitzacions soterrades als c. de la Calatrava i de la Porta de Mar
304/2022	13/10/2022	Correu electrònic	Impost cobrat per duplicat a Espanya i als Països Baixos
305/2022	17/10/2022	Correu electrònic	Condicions de permanència en un habitatge

306/2022	17/10/2022	Visita	Sol·licitud gual permanent no atesa al c. del Gregal, 5
307/2022	20/10/2022	Visita	Reconversió d'un bar en uns baixos d'edifici en dos habitatges i no són atesos a Urbanisme.
308/2022	24/10/2022	Visita	Sol·licitud d'avançament de cita per a empadronar-se
309/2022	25/10/2022	Telèfon	Afectats per les notificacions de les multes
310/2022	22/10/2022	Correu electrònic	Queixa per molèsties d'un gall
311/2022	24/10/2022	Correu electrònic	Sol·licitud de zona blava
312/2022	25/10/2022	Correu electrònic	Queixa per manca de notificacions de multes
313/2022	28/10/2022	Telèfon	Queixa per manca de notificacions de multes
314/2022	24/10/2022	Correu electrònic	Denegació Resoga per manca d'historial d'empadronament
315/2022	02/11/2022	GEISER	Deteriorament de la zona del parc de l'Estacions i voltants
316/2022	31/10/2022	Correu electrònic	Queixa sobre condicions del contracte visibles als vehicles de lloguer
317/2022	04/11/2022	Correu electrònic	Problemes per a obtenir cita prèvia d'empadronament
318/2022	07/11/2022	Visita	Assentament urbà als voltants del parc de les Estacions
319/2022	07/11/2022	Correu electrònic	Manca de notificació de multes de circulació
320/2022	01/11/2022	Correu electrònic	Queixa sobre una zona del Centre Històrica de Palma
321/2022	09/11/2022	Correu electrònic	Multa no notificada en NA
322/2022	10/11/2022	Telèfon	Assessorament sobre temes laborals
323/2022	04/11/2022	Correu electrònic	Suspensió d'un projecte formatiu de PalmaActiva per causa major
324/2022	08/11/2022	Telèfon	Queixa a l'EMT per no disposar de rampa ni cinturó de seguretat
325/2022	08/11/2022	Correu electrònic	Queixa per manca de notificacions de multes
326/2022	08/11/2022	Visita	Queixa per la no renovació del permís d'activitat artística al carrer
327/2022	10/11/2022	Telèfon	Queixa pel retard d'un gual en una finca de pisos
328/2022	10/11/2022	Correu electrònic	Manca de notificacions de multes, amb l'embargament consegüent
329/2022	09/11/2022	Correu electrònic	Queixa pel carril BUS-VAO

330/2022	14/11/2022	Correu electrònic	Molèsties per les obres al parc de Bons Aires
331/2022	15/11/2022	Correu electrònic	Al·legacions d'Arca al projecte de substitució de la coberta del mercat de Pere Garau
332/2022	07/11/2022	Visita	Brutícia a espai al voltant del c. dels Reis Catòlics
333/2022	16/11/2022	Visita	Denuncia a la Policia Local de 450 patinets elèctrics per circular per zones de vianants.
334/2022	16/11/2022	Visita	No pot obtenir informació de tipus presencial a Urbanisme
335/2022	16/11/2022	Correu electrònic	Foment d'un projecte multicultural integrat amb altres associacions
336/2022	10/11/2022	Visita	Sol·licitud de revisió de les càmeres d'un autobús de l'EMT
337/2022	17/11/2022	Correu electrònic	Localitzat vehicle abandonat a la zona de la benzinera Aldi de Son Malferit
338/2022	17/11/2022	Telèfon	No pot renovar prestacions del SEPE perquè té el NIE caducat.
339/2022	17/11/2022	Telèfon	Queixa per la forma de notificar les multes
340/2022	22/11/2022	Correu electrònic	Queixa de molèsties veïns al c. del Bosc, 12 A
341/2022	14/11/2022	Visita	Al·legacions per manca de notificacions de multes
342/2022	14/11/2022	Correu electrònic	Queixa per multes coercitives
343/2022	16/11/2022	Correu electrònic	Queixa per rebuig de documentació digital
344/2022	29/11/2022	Visita	Queixa pel sistema de cita prèvia
345/2022	29/11/2022	Telèfon	Problemes per a compravenda d'una propietat
346/2022	29/11/2022	Correu electrònic	Retirada dels bancs que hi ha a l'endret del c. de Joan Daurer, 30
347/2022	30/11/2022	Correu electrònic	Queixa pel sistema de notificació de multes
348/2022	30/11/2022	Telèfon	Desatenció a una residència de majors privada
349/2022	30/11/2022	Telèfon	Sol·licituds de crema de rostolls a les parcel·les i finques no agrícoles
350/2022	01/12/2022	Telèfon	Problema familiar per no execució d'una sentència
351/2022	07/12/2022	Correu electrònic	Multes per caducitat de zona ACIRE
352/2022	07/12/2022	Correu electrònic	Irregularitats a la notificació d'una multa
353/2022	13/12/2022	Correu electrònic	Instal·lació de plaques fotovoltaïques amb cobrament de taxa incorrecte

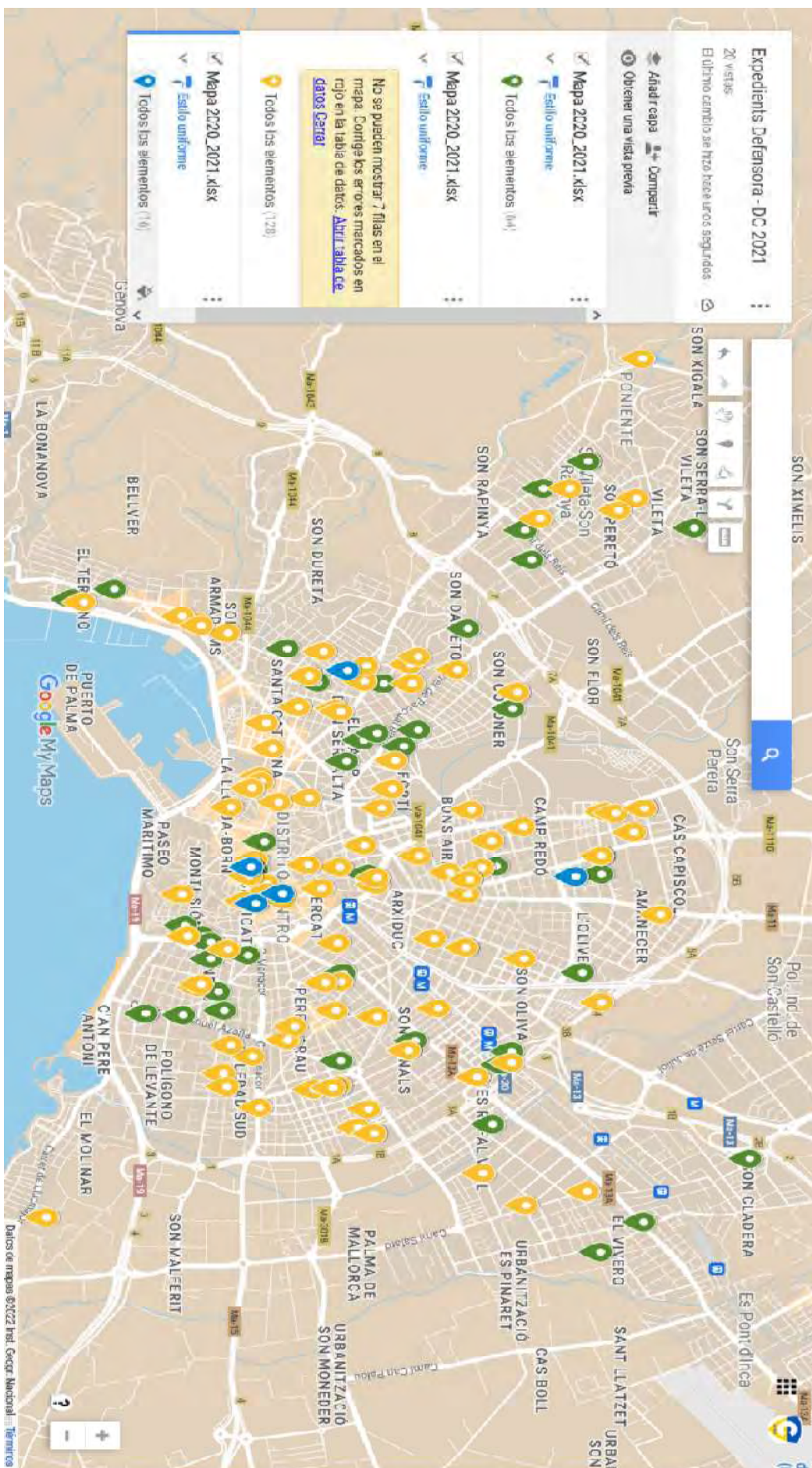
354/2022	15/12/2022	Correu electrònic	Denegació de targeta d'aparcament a persones amb mobilitat reduïda
355/2022	15/12/2022	Correu electrònic	Màquina Vending d'un carrer del barri de Santa. Catalina sense productes
356/2022	15/12/2022	Correu electrònic	Problemes per a empadronament a l'OAC Sant Agustí, sense cita prèvia
357/2022	15/12/2022	Correu electrònic	Denúncia d'activitat hípica anomenada Casa Pura SL
358/2022	19/12/2022	Telèfon	Gratuïtat de les vacunacions infantils
359/2022	21/12/2022	Correu electrònic	Reclamació sobre notificacions de multes de trànsit
360/2022	21/12/2022	Visita	Retolació i colors de les façanes dels locals
361/2022	16/12/2022	Correu electrònic	Problema amb la mútua
362/2022	29/12/2022	Telèfon	Sol·licitud d'informació d'uns judicis

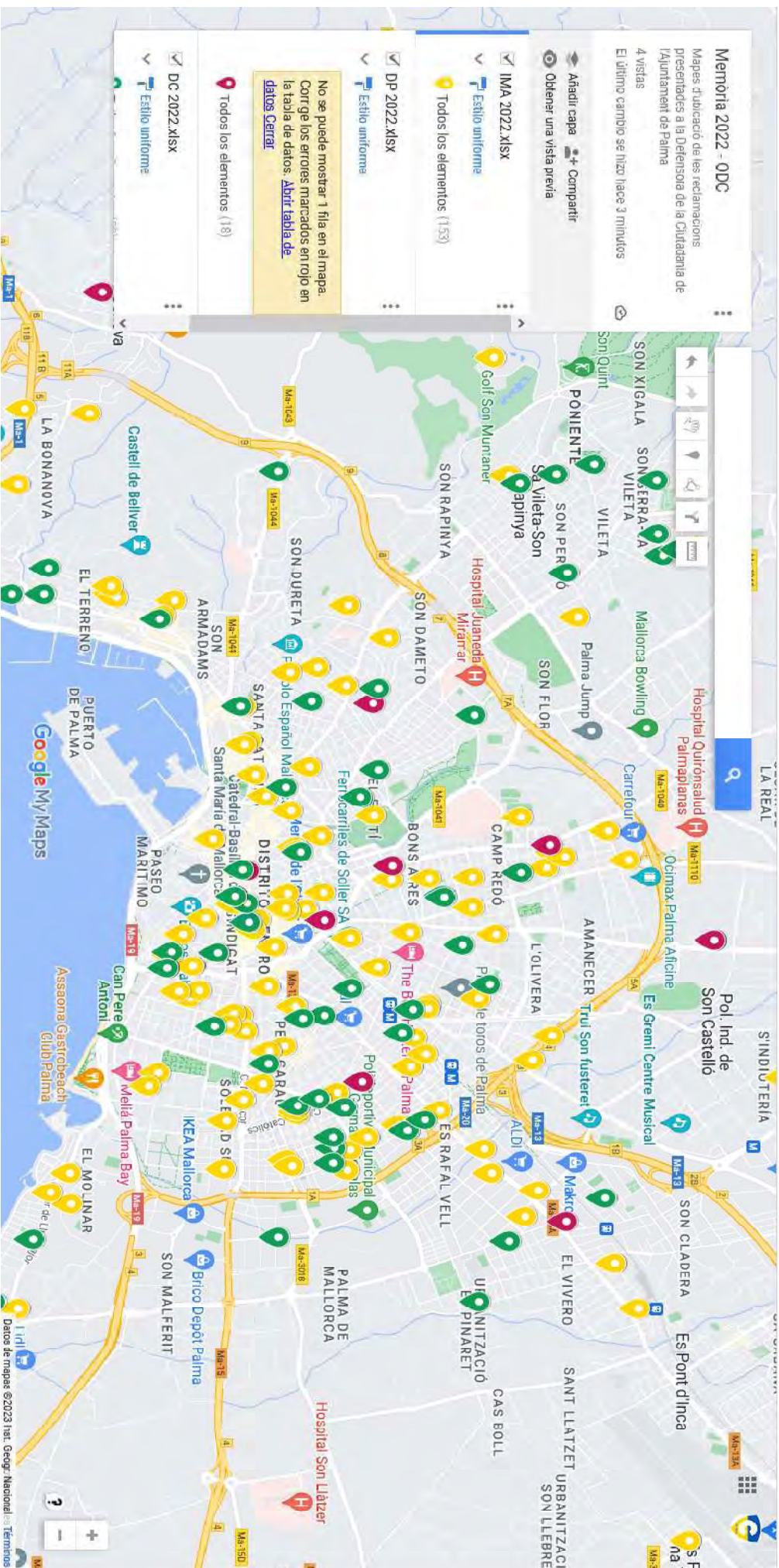
DP	DC	DATA OB.	MOTIU	DEP. IMPLICAT	ESTAT	DATA D'ARXIU
001/2021		03/02/2021	Prescripció de la infracció perquè està notificada	MOBILITAT	RESOLT	18/03/2021
002/2021		04/02/2021	Denúncia de retard de tramitació i resolució de llicència d'activitats	ACTIVITATS	RESOLT	16/04/2021
003/2021		08/02/2021	Retirada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



2020

2021





2022

A2. INFORMES - 2022

COMUNICACIÓ DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA SOBRE EL PERÍODE D'INFORMACIÓ PÚBLICA EN EL PROCÉS D'APROVACIÓ INICIAL DEL PGOU

INFORME DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA SOBRE LES ACTUACIONS DUITES A TERME QUANT A LES CASES D'APOSTES I ALTRES NEGOCIS RECREATIUS A PALMA

RESPOSTA A PETICIÓ D'UN GRUP MUNICIPAL – REF. 150/2022

RESPOSTA A PETICIÓ D'UN GRUP MUNICIPAL – REF. 220/2022

COMUNICACIÓ DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA SOBRE EL PERÍODE D'INFORMACIÓ PÚBLICA EN EL PROCÉS D'APROVACIÓ INICIAL DEL PGOU

Conclòs el període d'al·legacions sobre el Pla General d'Ordenació Urbana us comunic que: Atesa l'aprovació inicial per part del Ple del nostre Ajuntament, en data 28 d'octubre de 2021, del document del Pla General d'Ordenació Urbana (PGOU en endavant) i del Pla d'Ordenació Detallada (POD, en endavant) tal i com prescriu la Llei 12/2017, de 29 de desembre, d'Urbanisme de les Illes Balears (LUIB, en endavant).

Atesa l'extraordinària importància d'aquest document en el futur de la nostra ciutat pel seu caràcter de projecció quant a la classificació del sòl, assenyalament dels usos globals, determinació de la capacitat màxima de població a les zones d'ordenament en sòl urbà o sectors urbanitzables, establiment de criteris per l'aprofitament urbanístic, criteris dels plans especials i parcials o definicions d'estructura general i orgànica del territori, entre d'altres aspectes que afecten a la qualitat de vida de la ciutadania i afectaran en el termini que s'hi estableixi la vigència.

Atesa també la preceptiva publicació en el BOIB de l'aprovació inicial, en data 18 de novembre de 2021, i posterior correcció d'errades el 20 de novembre de 2022 que va obrir el termini d'EXPOSICIÓ PÚBLICA legalment establert en 45 dies hàbils (art. 55.2 LUIB) en què se'n va poder consultar tota la documentació per a fer-hi al·legacions, ampliat per decisió del Ple fins el dia 15 de febrer de 2022. I en virtut de les funcions pròpies de la Defensora de la Ciutadania establertes en el Reglament orgànic de Drets de la ciutadania (RODC, en endavant), BOIB núm. 36 de 3 de març de 2005, segons el qual la Defensora presta el seu servei d'assessorament, informació, atenció i ajuda als ciutadans, entre d'altres, mitjançant la supervisió i auditoria externa de les condicions de la qualitat de vida al terme municipal de Palma (art. 20.2 del RODC).

Tenint, doncs, en compte que aquest procés obert d'informació pública té una importància extraordinària (art. 83 de la Llei 39/2015) que el nostre ordenament reserva per a qüestions que poden interessar a tota la ciutadania i també a les organitzacions o associacions que els representen com a titulars de drets e interessos legítims afectats per un projecte normatiu, la Defensora de la Ciutadania ha resultat actuar orientada fonamentalment per la defensa del dret a la PARTICIPACIÓ com part essencial en la vertebració d'una ciutadania capaç de prendre part en les decisions que indiquen el seu futur i orientada també per la convicció que la ciutadania és prou madura per a assolir la primera passa en la defensa dels seus drets.

Així, la Defensora ha impulsat les següents actuacions:

PRIMERA. S'ha contactat amb les persones i entitats ciutadanes que havien iniciat al llarg dels anys expedients de reclamacions, adreçats a la institució de la Defensora, relacionats amb qüestions urbanístiques en les quals l'obstacle principal i també la solució podria venir des dels instruments de planejament (PGOU i POD) ara en tramitació. A totes aquestes persones se'ls ha informat del seu dret a fer al·legacions i de la importància de participar en aquest procés. Tenim constància de la presentació d'al·legacions al respecte.

SEGONA. En data 7 de desembre de 2022 es va sol·licitar informe sobre les previsions del PGOU a 3 espais de la nostra ciutat associats a expedients a tràmit de la institució, adreçat a la màxima autoritat de la Regidoria de Model de Ciutat, amb petició de possibles propostes del nou PGOU per a solucionar els entrebancs que havien deixat aquells indrets fora d'ordenament fins a l'actualitat.

Concretament ens referíem, per ordre cronològic, als espais de:

1. Bellavista (problema històric que data dels anys 30 del segle passat). Expedients associats: DC 001/2008, DC043/2008, DC 048/2009 i DC 041/2017
2. Els carrers 324 i rodalies (antics habitatges de treballadors GESA) integrats de facto al nucli urbà. Expedient associat: DC 034/2018
3. Son Gual, amb habitatges de protecció oficial però fora alguns serveis municipals essencials. Expedients associats: DC 092/2008, DC 025/2017 i DC 021/2020

La consulta es justificava en el fet que en més d'una ocasió, en relació a aquests espais els diferents responsables de la Regidoria ens hi havien adreçat al tractament que donaria el nou PGOU a cadascun d'ells.

És evident que a la institució de la Defensora s'interessa pels 42 nuclis il·legals a la nostra ciutat dels que parlen els documents d'estudi (ARA Balears, 14.10.2018) i el tractament que dona a cada espai el nou PGOU però atesa la premura de l'aprovació del nou PGOU i les limitacions pròpies interessava iniciar la consulta pels cassos que havien estat i són encara motiu d'estudi a la nostra institució.

En data 17 de desembre de 2021, **l'arquitecta coordinadora de l'oficina del Pla General, seguint instruccions de la Regidora, remetia informe exhaustiu al respecte.**

TERCERA. S'han establert contactes i s'ha participat amb entitats socials i professionals afectades pel PGOU o implicades en el procés informatiu.

Així, en data 2 de desembre de 2021, es va participar en la iniciativa de la Federació d'Associacions de Veïns a l'Auditorium i en les posteriors formacions, en data 17 de desembre de 2021 i 14 de gener de 2022, en les quals es va intervenir de forma activa traslladant la rellevància del procés, el gran esforç municipal en l'elaboració del document però sobretot posant l'accent en la importància de la participació ciutadana pel caràcter de corresponsabilitat en la decisió sobre el futur de la nostra ciutat. Podem dir que la nostra institució va percebre com a molt positiva la participació en aquests esdeveniments i en tot moment va haver un clima de sinèrgies i mútua col·laboració.

Quant als contactes amb entitats professionals, en data 12 de gener de 2022, es va mantenir una entrevista amb la cúpula del Col·legi Oficial d'Arquitectes de les Illes. Hi assistiren el seu president, el tresorer i la degana. La bona disposició de l'equip em va permetre agrair la seva implicació i intercanviar informació entre la que destacaríem, per la coincidència d'opinió amb la meua oficina, en la facilitat d'accés a la documentació per vies telemàtiques i també en la necessitat d'una ampliació del termini d'al·legacions, atesa l'extensió i abast del document.

En aquesta reunió es varen establir els llaços que en el futur han de permetre establir consultes professionals i disposar de coneixements fora del nostre abast ordinari.

QUARTA. En data 3 de desembre de 2021, després de rebre algunes reclamacions sobre l'accés a la documentació del PGOU, ens adreçàvem a la Regidoria de Model de Ciutat novament amb caràcter general i sobre l'efectiva aplicació del procés d'informació pública. Atesa la voluntat constatada de facilitar l'accés que garanteix la participació de la ciutadania a l'empara dels articles 9.2 i 105.a de la Constitució, es va demanar sobre els canals de consulta a més de la via digital i la publicació al BOIB 159 de 18.11.2021, indicades a l'art. 55.3 de la LUIB, i com la ciutadania podia accedir a la documentació per mitjans no electrònics, en exercici del dret a la consulta, indicat a l'article 14 i 83 de la Llei 39/2015.

També es consultava si per garantir l'accés i enteniment de la informació pública, s'havia posat a disposició algun suport tècnic o acompanyament per a la ciutadania que sol·licitava alguna consulta específica.

Finalment, en la consulta del 3 de desembre es traslladava que **a la web continuava fora de servei el VISOR que havia de facilitar l'accés a la informació**, i per això es sol·licitava l'origen del problema i el termini de reparació operatiu.

En data 7 de desembre de 2021, encara sense resposta de la Regidoria, es donava trasllat de la mateixa problemàtica al Gerent d'Urbanisme.

En data 13 de desembre de 2021, sense haver obtingut resposta, es va incloure la qüestió en l'ordre del dia de la Comissió del Ple de Reclamacions i Suggeriments, amb representació de tots els grups municipals.

En data 16 de desembre de 2021, la Regidora de Model de Ciutat responia personalment per informar que la voluntat era de compartir la informació i que s'estava fent un esforç important en aquest sentit amb les següents accions (es transcriu literalment del document rebut):

- Tota la documentació del nou Pla General està penjada a la web de l'ajuntament, tant la documentació completa, com el visor (ja actiu), model d'al·legacions,...
- Sistema de consulta on es poden fer consultes amb cita prèvia (informació també a la web), i es contesten via telèfon, videoconferència o en presencial si fos necessari. En presencial hi ha habilitat un espai a la planta baixa de l'edifici d'avingudes on es fan les consultes presencials, amb la documentació del pla general en paper. Aquí la informació a la web per consultes https://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v2.jsp&contenido=139529&tipo=6&nivel=1400&codResi=1&language=ca
- Exposició al col·legi d'arquitectes. Fins dia 15 de febrer en horari de matí i tarda, entre setmana i matí els dissabtes, es pot visitar l'exposició del pla general, amb personal tècnic que pot resoldre dubtes o preguntes als assistents. Aquesta exposició també esta disponible per visites de grups, tant per joves com per adults, amb una persona guia per explicar el pla general i la exposició.
- Exposició per districtes. Tindrem una exposició durant varies setmanes a cada districte, amb informació de cada àrea, amb els projectes més rellevants de l'àmbit.
- Presentacions del pla general a tots els consells territorials i sectorials de l'ajuntament.
- Presentacions del pla general a grups d'interès com ASIMA, associacions turístiques, cercle d'economia, col·legis professionals,...

En data 17 de desembre de 2021, en seu de Comissió Plenària de Reclamacions i Suggeriments, en la qual la Defensora actua amb veu i sense vot per a donar trasllat de les qüestions que són motiu reclamació per part de la ciutadania, es va tractar la qüestió exposant per part de la institució aspectes a millorar quant a consulta presencial de la documentació, sempre associades amb les reclamacions enregistrades a l'oficina de la Defensora. Consten en l'acta d'aquella reunió les evidències detectades i el suggeriment de la Defensora.

Des d'aquella data no s'han enregistrat més reclamacions, a excepció d'una reclamació a un dia de la conclusió del termini, que pretenia la consulta presencial i reclamava que totes les hores de cita prèvia estaven copsades, motiu pel qual el sistema de cita prèvia li ofería una data posterior a la finalització del termini d'al·legacions.

És evident per a la institució de la Defensora que aquesta reclamació, atesa l'ampliació dels terminis i la disposició del canal digital, no pot considerar-se com una vulneració del dret d'accés ja que hi ha hagut temps per a demanar cita amb prou antelació i les condicions sanitàries actuals encara no permeten la consulta amb aforament indiscriminat, a més que la consulta presencial suposa l'ús de les còpies i requereix una successió ordenada de les persones sol·licitants. D'altra banda, el canal digital del VISOR ofereix una alternativa, com es va indicar el ciutadà per a la resolució de la seva consulta.

CINQUENA. Amb caràcter general, la institució de la Defensora ha participat dels actes i presentacions del PGOU organitzats des del nostre ajuntament i també d'altres administracions implicades com el Consell Insular de Mallorca. La Defensora ha exposat sempre l'esforç municipal sense precedents, gràcies a la tecnologia actual, i alhora ha indicat la seva voluntat de participar activament comunicant seves propostes de millora en aquest procés d'informació pública, sempre des del punt de vista de la participació ciutadana com a garantia de l'enriquiment del document.

En aquest mateix sentit s'ha fet difusió des de la nostra institució davant els mitjans de comunicació, amb la voluntat de fer entendre a la ciutadania la importància del document i en conseqüència contagiar positivament la responsabilitat de la participació en processos d'impacte significatiu com és l'aprovació d'un PGOU.

És per això que en forma de CONCLUSIONS es suggereixen les següents CONSIDERACIONS:

PRIMERA. 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. En especial considerem important la col·laboració amb ens com Recursos Hídrics del Consell Insular de Mallorca, AENA o la Direcció General de Costes amb qui es imprescindible una bona coordinació.

SEGONA. 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 pel conjunt de la ciutadania.

TERCERA. 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, en un procés que entenem de desenvolupament dinàmic, ordenat i alhora amb totes les garanties de la seguretat jurídica i conservació mediambiental.

Des de la institució de la Defensora, tal i com es reitera al llarg de tot aquest document, consider de suma importància influir en el canvi de paradigma de la Participació de la Ciutadania, en aquest procés o en qualsevol altra pressa de decisions, i per això es valora positivament l'esforç actual i alhora consider que el nostre ajuntament ha d'aspirar a una participació que vagi més enllà del compliment burocràtic, en la qual s'activen quasi en exclusiva partits polítics i cossos professionals, especialment en processos amb conseqüències que perduren durant tants d'anys.

La responsabilitat del canvi de paradigma ens obliga a millorar el procés de la Participació. El que per a la ciutadania és un dret que exercirà o no, perquè és la seva decisió, per a l'administració és una obligació legal i, més encara, un exercici de coherència en mans dels nostres governants.

Aquesta comunicació es trasllada a la Regidora de l'Àrea de Model de Ciutat, com a primera responsable de l'execució del procés d'elaboració del PGOU, al Batle com a responsable de la Corporació i als membres de la Comissió de Reclamacions i Sugeriments, on com a Defensora he de retre comptes de les meves actuacions.

Palma, 16 de febrer de 2022

Anna Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciutadania

INFORME DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA SOBRE LES ACTUACIONS DUTES A TERME QUANT A LES CASES D'APOSTES I ALTRES NEGOCIS RECREATIUS A PALMA

Atesa la reunió mantinguda en el marc de la necessària coordinació entre administracions públiques, en la conjuntura de la modificació actual de l'Ordenança municipal de regulació horària de les activitats –OREHO–, entre les àrees municipals de Model de ciutat i Sanitat del nostre ajuntament i amb la Direcció General de Consum del Govern de les Illes–GOIB i ateses les conclusions inicials dels assistents, des de la Defensora de la Ciutadania es redacta el següent informe per exposar els antecedents reconeguts per la nostra institució que fan palesa, des d'un enfocament de drets fonamentals, la necessitat de regulació dels espais anomenats cases d'apostes i altres tipus de negocis recreatius amb experiència de joc amb premi.

Igualment s'exposa en aquest informe la legitimació de la institució de la Defensora quant a la proposta d'actuacions i a continuació es relacionen una sèrie de consideracions amb caràcter de propostes que ja s'havien compartit en algun moment per part de la Defensora en el context de reunions i espais de treball amb les diferents administracions.

ANTECEDENTS

En data 19.06.2017 s'admetia a tràmit, amb número d'expedient DC 060/2017, la primera de les reclamacions relacionades amb les molèsties causades per l'activitat d'un "Punt de Joc" ubicat al camí de Son Rapinya, dins el Centre Comercial de "Los Almendros" amb expedient CO 2004/000*** de Llicència d'Activitats.

Les molèsties expressades per la ciutadania estaven associades amb renous i inseguretats ocasionada pel tipus de clientela i per l'extensió de l'activitat a la via pública amb consumició de begudes a la mateixa porta i presumpte consum d'estupefaents i prostitució a les rodalies del negoci, entenent que es podria identificar aquell negoci com el focus causant.

Acreditades les denúncies prèvies de la ciutadania a la Policia Local, el mateix 19.06.2017, es sol·licitava informe a l'Àrea de Seguretat ciutadana sobre l'estat de la situació i les actuacions dutes a terme en aquell indret.

En data 01.02.2018, mitjançant NI-19***/17, l'inspector de la CPSL informava sobre les molèsties causades pel negoci "Punt de Joc" del camí de Son Rapinya, indicant que existien un total de 13 denúncies relacionades amb les queixes: GE1***/17, GE1***/17, GE***/17, GE***/17, GE***/17, GE***/17, GE10***/16, GE10***/16, GE100***/16, GE9***/16, GE9***/16 i GE9***/16. A més de 5 queixes/DMS amb referència RE27.***/16, RE34.***/16, RE36.***/16, RE28.***/17 i RE28.***/17.

Tota la informació rebuda constata els problemes de molèsties i aldarulls per la concentració de petits grups que consumien begudes i altres substàncies a la via pública. En ocasions s'identificaven grups de menors d'edat que també consumien substàncies estupefaents i causaven algunes destrosses en les rodalies, sobre propietat pública i privada.

L'informe policial conclou informant sobre la disposició d'actuacions de seguiment i control sobre aquell espai.

En data 30.07.2019 un nou informe de la Comissaria operativa –UNOC–, mitjançant NI 4***/19, traslladava a la Defensora l'emissió d'un informe policial a instància del Departament d'Activitats i Seguretat d'Establiments per tal de determinar si era necessària l'adopció de mesures cautelars i/o sancionadores previstes als títols VIII i IX de la Llei 7/2013, de 26 de novembre, de règim jurídic d'instal·lació, accés i exercici d'activitats de les Illes Balears.

En aquell informe s'indicava: la identitat del titular de l'activitat, la ubicació de l'activitat amb indicació de carrers al que té façana, la determinació de l'activitat, la veracitat de les denúncies amb

la finalitat de determinar causes tipificades per iniciar un expedient d'infracció i altres aspectes significatius.

És rellevant que dels controls esdevinguts els dies 23.07.2018 a les 23.40h, 24.07.2018 a les 03.40h, 17.09.2018 a les 19h, 21.09.2018 a les 23.50h, 22.09.2018 a les 23.45h, 23.09.2018 a les 01.30h i el dia 28.09.2018 a les 11.30h, l'activitat estava oberta al públic però no havia cap client a l'exterior i no es perceberen renous ni molèsties. Es confirmava també que l'activitat executada al negoci es corresponia amb la del títol habilitant CO 2004/00*** de "Saló recreatiu tipus B amb servei de bar". Corregides les causes de la reclamació, l'informe proposava com a conclusió el SOBRESEÏMENT de la queixa veïnal en horari nocturn.

En vista de la informació rebuda i la desaparició de les molèsties, des de l'oficina de la Defensora es va comunicar amb la persona que va iniciar la reclamació, qui va confirmar el fet que les molèsties havien minvat de forma significativa. En data 30.07.2019 es va resoldre l'expedient amb el sentit de RESOLT EN TRÀMIT, quant a les causes originals si bé s'havien identificat altres qüestions associades a la naturalesa d'aquests tipus de negocis.

A partir d'aquell moment la Defensora es va interessar per la presència normalitzada de Cases d'Apostes i per les conseqüències perjudicials quant l'afectació dels drets fonamentals, en especial sobre la ciutadania i les barrades més vulnerables de la nostra ciutat, contrastant aquesta informació amb tots els estudis i la documentació a l'abast, com ara l'Informe sobre ADDICCIONS COMPORTAMENTALS de la Delegació del Govern pel Pla Nacional sobre Drogues 2018.

En data 02.12.2019 es va rebre el contacte de diverses entitats ciutadanes (FAPA Mallorca, Associació Juguesca, Federació de Veïns de Palma, IREFREA ...) que presentaven una iniciativa social en la que es convidava a participar en l'elaboració d'un manifest sobre les cases d'apostes a la institució de la Defensora i altres entitats de l'administració pública, com ara l'Oficina Balear d'Infància i Adolescència del GOIB (OBIA) o la UIB. La iniciativa havia de concloure en una Roda de premsa per a traslladar a la nostra societat les dades i la preocupació ciutadana "sobre la Proliferació de cases d'apostes"¹ a les nostres illes.

Les dades exposades per l'informe ESTUDES 2016-2018, elaborat per l'Observatori espanyol de les Drogues i les Addiccions (OEDA), integrat en el Pla Nacional sobre Drogues, i els informes 2015 i 2017 de la DG d'Ordenació del Joc –GOIB (Font principal de dades) mostraven una situació en creixement i de conseqüències irreparables en molts cassos. Algunes de les dades més preocupants que es comunicaren varen ser:

- A les Balears, llavors, hi havia més de 170 sales de joc, de les que 136 eren a Mallorca i 70 sols a Palma. Superant a la majoria de comunitats de l'estat en proporció al volum de població.
- Les xifres de diners apostats tant en format presencial com en joc per Internet duplicaven les de l'any 2014.
- Les persones en atur eren les més afectades per l'addicció al joc i aquests negocis es concentraven en punts socialment deprimits.
- Un 36% dels addictes al joc començaren a apostar abans dels 18 anys.
- La publicitat de les cases d'apostes i la seva integració dins entorns referencials, com l'esport, preocupava per la influència sobre la societat.

En data 12.12.2019, les entitats de: Projecte Home, UNICEF Comitè Balears, FAPA Mallorca, la Federació d'Associacions de Veïns de Palma, l'Associació Juguesca, l'Irefrea, l'Oficina Balear de la

¹ Enllaç de premsa a l'Ara Balears que es va repetir a diversos mitjans de comunicació (premsa, ràdio i televisió)

https://www.arabalears.cat/societat/fapa-addiccio-joc-pla-nacional-drogues_1_2556963.html

Enllaç a fibwi4 tv <https://youtu.be/ZA48YmGKMmU>

Infància i l'Adolescència, l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, la Universitat de les Illes Balears i els Col·legis Professionals autonòmics d'Educadors Socials, Pedagogia i Psicopedagogia, Psicologia i Treball Social, presentàvem en roda de premsa el manifest consensuat.

En data 23.12.2019, la Defensora obria un nou expedient, el DC 097/2019, sota l'impuls de les entitats socials esmentades i avalat pels estudis que havien servit de fonts pel manifest.

A finals del mes de desembre, s'acumulava a la reclamació principal la de l'Associació Juguesca amb el suport de FAPA Mallorca i de la Federació d'Associació de Veïns de Palma, en la qual es posava de manifest la preocupació per la proliferació de més de 22 punts de joc² en el barri de Pere Garau, en especial, per la distància d'aquests punts amb centres educatius i camins escolars i pels horaris dels negocis.

Al gener de 2020 la Federació d'Associació de Veïns de Palma es mobilitzava contra l'ampliació d'un "Punt de joc"³ al barri de Santa Pagesa. I també a principis del 2020 el Projecte Home feia palesa novament l'afectació dels nostres joves pel fenomen de les cases d'apostes, enfocant tal i com prevèia el Pla Nacional sobre Drogues el problema de les Cases d'Apotes com un problema d'Addició i per tant de Salut amb conseqüències demolidores.

En aquest context, en data en data 10.01.2020 el Consell de Govern va acordar una suspensió de concessió d'autoritacions d'obertura de nous establiment de joc, que hauria de durar 2 anys, amb la voluntat d'iniciar la planificació general del sector del joc en el territori de la comunitat autònoma. Ja s'havia presentat prèviament una Proposició no de llei amb caràcter d'urgència⁴ al Parlament per part de dels Grups Parlamentaris que formaven el Govern.

Aquestes actuacions es varen veure truncades per l'aparició de la Pandèmia de la COVID19 però no es va perdre la tota la inèrcia i en data 17.12.2020 el Ple municipal de Palma aprovava un paquet de 14 mesures, totes elles dictaminades favorablement amb major o menor suport dels distints grups polítics municipals.

A continuació es transcriuen de forma literal de les 14 propostes contingudes a l'acta de la sessió plenària⁵:

1. Instar al Govern de les Illes Balears que, en el marc de les restriccions sanitàries dutes a terme per motiu de la Covid-19, **estableixi horaris de tancament** i d'admissió de nova clientela de les cases d'apostes, casinos de joc i sales de bingo, més reduïts que els del sector de l'hostaleria, així com establir àmbits de col·laboració amb les entitats locals en el marc de les seves competències per a aquest objectiu.
2. Instar al Govern de les Illes Balears a **garantir la distància mínima de 500 metres** lineals entre les cases d'apostes presencials i els centres educatius, centres de rehabilitació i hospitals i qualsevol altre centre d'ús freqüent de menors com ara ludoteques o parcs infantils.
3. Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears en la posada en marxa centres socials gestionats directament per la joventut on puguin desenvolupar un oci digne, que potenciï el coneixement, l'esport i les arts.

² UH Mallorca, 04.01.2020, <https://www.ultimahora.es/noticias/local/2020/01/04/1132213/oferta-juego-palma-multiplica-pere-garau-concentra-puntos.html?fbclid=IwAR1mmEtiKTsWY8aZGNBtiWwZXXRSELe8H2UWMhJCHR94QGeliOeMkUaz0c>

³ Diario de Mallorca, 17.01.2020 <https://www.diariodemallorca.es/palma/2020/01/17/santa-pagesa-moviliza-ampliacion-salon-2813540.html>

⁴ RGE núm. 10281/19 (complementada amb l'escrit RGE núm. 10284/19), dels Grups Parlamentaris Unidas Podemos, Socialista i MÉS per Mallorca, relativa a addicció al joc on line (procediment d'urgència)

⁵ Enllaç al contingut íntegre de la Sessió del Ple de 17.12.2020. Interessa el punt 67, de l'acta núm. 16 https://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&contenido=133029&tipo=6&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&language=ca&codMenu=2177&codMenuTN=836

4. Instar al Govern de les Illes Balears a **limitar la concessió de noves autoritzacions de joc** per a salons de joc o cases d'apostes presencials per a decreixer el número d'aquestes, concedint –per exemple– una llicència nova a canvi de tres baixes definitives.
5. Instar al Govern de les Illes Balears a restringir el nombre de terminals d'apostes esportives en salons de joc, bingos, casinos i bars.
6. Instar al Govern de les Illes Balears que implementi regularment plans d'inspecció a les cases d'apostes presencials per augmentar els controls i impedir l'accés a les persones menors d'edat.
7. Realitzar activitats informatives en els centres educatius, en el marc de la prevenció i detecció de conductes de risc associades al joc.
8. Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears en **la realització i publicació d'informes periòdics** sobre la localització geogràfica de les cases d'apostes presencials atenent criteris socioeconòmics de la població local.
9. Regular a través de les ordenances de publicitat, **l'eliminació de qualsevol cartelleria del mobiliari urbà o de l'espai públic** d'aquesta mena d'establiments, cenyint-se exclusivament els cartells al propi local, incloent únicament el nom i sense cap mena de publicitat.
10. Incloure **modificacions del PGOU per a introduir limitacions urbanístiques a la implantació de locals d'apostes** en zones residencials, amb l'objectiu de reduir de manera dràstica la densitat i la distància entre les cases d'apostes amb els centres esportius, culturals, educatius i d'oci juvenil.
11. Col·laborar amb els equips esportius locals i amb els seus jugadors i jugadores, perquè no s'identifiqui l'esport amb les apostes, assumint la seva responsabilitat social, eliminant la publicitat de les cases d'apostes, posant en marxa campanyes de conscienciació i no signant convenis de col·laboració ni patrocinar a entitats esportives que facin publicitat de les cases d'apostes.
12. Seguir fomentant el dret a la cultura i l'esport, mitjançant l'impuls d'activitats i centres artístics, culturals i esportius accessibles per al conjunt de la població sense que pugui operar cap mena de discriminació socioeconòmica.
13. Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears en la realització de programes de formació de la Policia Local sobre l'aplicació de la normativa i les infraccions més habituals relacionades amb les apostes i el joc.
14. Incorporar dins el **Pla Estratègic Municipal de Prevenció d'Addiccions (PEMPA) el joc com un element de risc d'addicció** per al conjunt de la ciutadania de Palma.

Aquesta declaració definia de forma inequívoca la voluntat política d'assumir la responsabilitat d'actuacions quant a la problemàtica detectada sobre les "Cases d'Apotes", proposant actuacions concretes en el nostre municipi però també instant a l'administració autonòmica a prendre aquelles decisions sotmeses a la seva competència.

Atesa aquesta determinació municipal, des de l'oficina de la Defensora es va considerar atesa la qüestió i s'ha fet seguiment de les propostes, mantenint la col·laboració amb les distintes entitats implicades en el manifest de desembre de 2019, en especial amb la Federació d'Associacions de veïns de Palma, la FAPA Mallorca i l'OBIA.

En data 03.02.2022, coincidint amb el final de la suspensió de llicències aprovada per Acord del Consell de Govern, s'anunciava també des del GOIB una nova decisió del Parlament aprofitant la modificació del Decret llei 11/2020 de mesures urgents contra la COVID19 per estendre 24 mesos més la suspensió de la concessió de noves llicències de sales de joc, casinos, bingos i tot tipus de salons de joc. Una vegada més, es feia palès el compromís polític en la prevenció de l'addicció al joc i la protecció de la ciutadania més vulnerable.

En data 27.04.2022, s'anunciava la proposta de modificació de la Llei de Joc 8/2014, d'1 d'agost, que voldria fixar un màxim de 75 sales de joc per cada milió d'habitants, tres casinos i quatre bingos, a més d'incloure la moratòria automàtica de noves llicències fins que s'aconsegueixi aquesta xifra.

FONTS DE DRET

S'enumera a continuació la normativa que s'ha pres en consideració des de l'Oficina de la Defensora en el desenvolupament de les seves actuacions sobre l'oferta del "joc" a la nostra ciutat i quant a les conclusions que finalment s'exposen.

Així, podrien afectar a la qüestió que ens ocupa:

- Els articles 137 a 140 de la Constitució Espanyola, sobre l'organització territorial de l'estat i la garantia d'autonomia dels municipis en l'exercici de les matèries que siguin de la seva competència i en el mateix sentit, essencialment, l'article 2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local.
- La Llei 7/2013, de 26 de novembre, de règim jurídic d'instal·lació, accés i exercici d'activitats en les Illes Balears, modificada per la Llei 2/2020, de 15 d'octubre, ateses les competències atribuïdes en l'article 6.1 als ajuntaments i en concret sobre la possibilitat de limitar l'horari de l'activitat.
- La Llei 8/2014, d'1 d'agost, del joc i les apostes de les Illes Balears, que regula en el seu àmbit totes les activitats relatives a jocs i apostes en les seves diferents modalitats. De fet seria molt recomanable, seguint el mateix criteri dels tècnics del Departament d'Activitats, que més enllà de la regulació municipal i amb la finalitat d'establir criteris comuns de caire autonòmic, fos la Conselleria competent qui determinà els horaris d'obertura i no cadascun dels municipis.
- El Decret 42/2017, de 25 d'agost, pel qual s'aprovà el Reglament d'Apostes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i el Decret 42/2019, de 24 de maig, pel qual s'aprovà el Reglament de Salons de Joc de la Comunitat Autònoma de les Illes.

Mereix atenció diferenciada l'Ordenança municipal de Regulació d'horaris d'obertura al públic, de condicions dels locals, d'emplaçament i d'instal·lació dels establiments de les ofertes d'entreteniment i restauració, de concurrència pública aprovada el 27.02.2003, BOIB núm. 73 de 22.05.2003, modificada per acord del Ple en data 19.04.2011, BOIB núm. 79 de 31.05.2011; ara en fase de modificació, ja que la nova Ordenança podria tenir un caràcter molt significatiu quant a les limitacions horàries d'aquests tipus d'activitats, sotmeses en ocasions a la complexa dualitat entre la seva vessant d'activitat recreativa i la dels Serveis complementaris de bar i restauració que sovint exerceixen.

I finalment el Reglament orgànic de drets de la ciutadania de l'ajuntament de Palma, aprovat per acord del Ple en data 27.01.2005, BOIB núm. 36 de 03.03.2005, que és el que atorga a la Defensora la legitimitat per aportar informes en circumstàncies com la present i, si escau, recomanar actuacions a les Àrees municipals o al conjunt d'ens del nostre ajuntament, sempre en benefici de la ciutadania.

CONCLUSIONS

Actualment la voluntat política ha assolit l'evidència objectiva que ens presenten els estudis científics sobre la realitat i les conseqüències del joc al nostre entorn, en qualsevol dels àmbits territorials, municipal, autonòmic o estatal.

Els Informes actualitzats de Universitats, d'Instituts d'investigació i també d'Ens propis de l'administració pública com la Delegació del Govern pel Pla Nacional sobre Drogues⁶ no fan més que incidir en la necessitat d'adoptar mesures restrictives reordenar el creixement d'un sector que actualment provoca addiccions que afecten greument a la salut i en conseqüència a les vides de les persones, en el llindar de la vulneració de drets.

⁶ Enllaç de l'Informe 2021 sobre Addiccions Comportamentals – Enquestes EDADES i ESTUDES

https://pnsd.sanidad.gob.es/profesionales/sistemasInformacion/sistemaInformacion/pdf/2021_Informe_adicciones_comportamentales.pdf

Finalment les demandes de la ciutadania, a títol associatiu i també individual, sumades a la nostra experiència ens confirmen l'existència d'una realitat complexa en la que alguns d'aquests "Punts de Joc", a més de generar el drama personal i familiar de les addiccions al joc i les seves conseqüències, es veuen implicats en activitats il·lícites oportunistes que sovint afecten a menors i altres col·lectius vulnerables, generant molèsties greus i inseguretats ciutadanes.

Per tot això, atesa la legitimitat de la institució de la Defensora considerem prioritària l'execució d'actuacions l'administració municipal, en consonància amb la voluntat política demostrada, adoptant en la pràctica totes les mesures que permetin assegurar amb les màximes garanties el benestar de la ciutadania i la seva qualitat de vida. Cal afegir que, no obstant el caràcter global d'afectació municipal de la qüestió, considerem especialment implicades en aquesta matèria a les Àrees de Sanitat, l'Àrea de Model de ciutat, habitatge digne i sostenibilitat i a l'Àrea de Seguretat ciutadana.

Així, doncs, seria important recuperar les 14 propostes aprovades pel Ple municipal revisant el seu grau d'execució i donant prioritats a les següents qüestions per la conjuntura actual i la importància de cadascuna d'elles:

1. Atesa l'actual tramitació de la modificació de l'OREHO 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 de l'Àrea de Model de ciutat, Habitatge digne i Sostenibilitat. No obstant això, entenem que en el futur i per un criteri d'homogeneïtat autonòmica, seria molt més indicat que la regulació horària la determinés la Conselleria competent, ja que aniria més en consonància amb la resta de competències atorgades per la Llei 8/2014 quant tot allò que té a veure amb aquest tipus d'activitat.
2. Cal vigilar l'afectació de tota la població pel que fa aquest tipus d'activitats però en especial dels menors i per això s'ha de **mantenir la màxima atenció quant a la distància dels "Punts de joc" i sobretot de les rutes escolars** per evitar una influència negativa. En aquest sentit, la limitació dels horaris d'obertura d'aquests negocis són importants per evitar coincidències en els moments d'entrada i sortida dels centres escolars, ja que els infants i joves podrien veure's atrets per l'activitat durant el seu trajecte als centres educatius.
3. Igualment, per la influència que la publicitat pot exercir sobre la ciutadania i sobre els menors, s'hauria de mantenir sempre alerta la **vigilància quant a l'eliminació de qualsevol cartelleria associada** a aquest tipus d'activitat.
4. Considerem molt rellevant **l'enumeració de les modificacions del nou PGOU per a introduir limitacions urbanístiques a la implantació de locals d'apostes**, fent d'aquesta forma palès a la ciutadania el compromís del Consistori amb el benestar de la comunitat.
5. Cal fer públic i **compartir, perquè sigui un document viu i útil, el Pla Estratègic Municipal de Prevenció d'Addiccions (PEMPA)** en el que es descriu el joc com un element de risc d'addicció.

Des de la institució de la Defensora de la Ciutadania es conclou aquest informe, sotmès a millor coneixement dels fets i argumentació jurídica, que s'emet amb l'única voluntat de facilitar la informació al nostre abast a les Àrees municipals per a donar així suport a les vostres actuacions en benefici de la ciutadania i garantia dels seus drets fonamentals.

Palma, 30 de maig de 2022

Anna Moilanen
Defensora de la Ciutadania

RESPOSTA A PETICIÓ D'UN GRUP MUNICIPAL – REF. 150/2022

Atesa la SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ del Grup municipal VOX Palma, atesos els articles 13 i 17 del Reglament orgànic del Ple de l'ajuntament de Palma, enregistrada en data 24.05.2022 amb núm. d'entrada 150/2022, us comunicam la informació relativa al "Cost anual de l'oficina de la Defensora de la Ciutadania" fins al grau de desglossament del que la Regidoria d'Hisenda ens ha donat trasllat. S'annexa, doncs, l'arxiu excel amb les dades sol·licitades.

Les dades de les quals ara us donam trasllat estan en format de taula d'excel per a què sigui possible la comparativa entre exercicis i capítols comptables. Les diferents columnes, a més de la descripció dels conceptes, assenyalen els "crèdits inicials" que representa la capacitat de despesa prevista, les "modificacions de crèdit", els "crèdits totals consignats" i les "obligacions reconegudes" que representen els capitals executats.

Finalment, quant a l'arxiu adjunt, per interpretar correctament aquestes dades és important que sabeu que el capítol 1 indica el pressupost de personal, el capítol 2 el pressupost de despesa corrent i el capítol 6 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".

L'explotació i creuament d'aquesta informació econòmica amb altres dades objectives, com ara el padró, ens condueix a algunes conclusions objectives interessants que ens permeten valorar les grans xifres amb una perspectiva més propera a la ciutadania. Així des de la nostra oficina hem volgut analitzar el cost que representa per a cada persona l'existència de la Defensora i per tant disposar d'un servei al qual exposar gratuïtament les seves reclamacions per vulneració de drets, abans de recórrer als tribunals.

Si prenem la referència de la **despesa real**⁷ de l'exercici de l'any 2021 (205.036,62 €) i fem el **quocient pel nombre d'habitants** de Palma l'1 de gener de 2021 (419.366 hab., font INE) resulta que **el cost és de 0,49€/hab.**

Cadascú qualificarà aquesta xifra des de distints paràmetres i obtindrà les seves conclusions però al nostre parer és una quantitat raonable atenent el lliure accés de tota la població a la Defensora i les garanties que s'ofereixen per a la defensa de drets fonamentals, sempre amb un caràcter **independent i amb capacitat suficient per elevar, si escau, les qüestions a qualsevol instància municipal** fins a les darreres conseqüències.

Sense cap altre particular, quedam a la vostra disposició per a qualsevol aclariment.
Palma, 4 de juny de 2022

Anna Moilanen
Defensora de la Ciutadania

⁷ La **despesa real** coincideix amb la columna anomenada "Suma de obligacions reconegudes" al full excel "Taula 2018-2021", cel·la E16, facilitat com a document annex.

DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA A LA RESPOSTA A UNA GRUP MUNICIPAL

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

RESPOSTA A PETICIÓ D'UN GRUP MUNICIPAL – REF. 220/2022

Atesa la SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ del Grup municipal VOX Palma, atesos els articles 13 i 17 del Reglament orgànic del Ple de l'ajuntament de Palma, enregistrada en data 27.07.2022 amb núm. d'entrada 220/2022, sobre **el nombre de personal que treballa a l'Oficina de la Defensora i la informació de les seves nòmines**, us comunicam que com a resposta a una petició anterior del mes de maig del mateix Grup municipal **en data 04.06.2022 ja us adreçarem un document adjunt relatiu al "Cost anual de l'oficina de la Defensora de la Ciutadania"** fins al grau de desglossament del que la Regidoria d'Hisenda ens havia donat trasllat, en el qual estava integrat el capítol 1 i per tant la nostra resposta contenia la informació que sol·licitau ara novament.

No obstant això, us comunicam que a l'oficina de la Defensora **hi ha adscrites actualment 4 persones** amb les següents responsabilitats: una Defensora, un Adjunt, una administrativa 36h i un auxiliar 36h, que desenvolupen la tasca de la institució.

En els fulls de càlcul que conté l'arxiu excel que us adreçàvem el 04.06.2022 i que ara us remetem novament hi consta la informació sobre l'aplicació pressupostària que ha suposat aquesta plantilla durant els darrers exercicis. Com ja us dèiem a la comunicació anterior:

"Les dades de les quals ara us donam trasllat estan en format de taula d'excel per a què sigui possible la comparativa entre exercicis i capítols comptables. Les diferents columnes, a més de la descripció dels conceptes, assenyalen els "crèdits inicials" que representa la capacitat de despesa prevista, les "modificacions de crèdit", els "crèdits totals consignats" i les "obligacions reconegudes" que representen els capitals executats.

*Finalment, quant a l'arxiu adjunt, per interpretar correctament aquestes dades és important que sabeu que el capítol 1 indica **el pressupost de personal**, el capítol 2 el pressupost de despesa corrent i el capítol 6 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".*

Quant a les nòmines exactes de cadascuna de les persones adscrites no és una informació que estigui a disposició de la Defensora, si bé són dades que obren en poder del Servei de nòmines del Departament de Recursos humans i resten a disposició d'acord amb les limitacions que indica el marc normatiu d'aplicació. Entenem que les nòmines s'ajusten a les quanties genèriques percebudes per qualsevol treballador/ora, amb les mateixes categories laborals i característiques similars, a qualsevol altra adscripció en el nostre ajuntament.

Sense cap altre particular, quedam a la vostra disposició per a qualsevol aclariment.

Palma, 15 d'agost de 2022

Anna Moilanen
Defensora de la Ciutadania

A3. NORMATIVA D'APLICACIÓ DIRECTA

Núm.	Document	Tipus	Data
1	Constitució espanyola de 1978	Constitució	6 de desembre de 1978
2	Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma	Reglament municipal	3 de març de 2005
3	Reglament orgànic de participació ciutadana de l'Ajuntament de Palma	Reglament municipal	31 de desembre de 2004
4	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques	Llei ordinària	1 d'octubre de 2015
5	Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques	Llei ordinària	1 d'octubre de 2015
6	Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directrius del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.	Llei ordinària	Març de 2018
7	Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble, modificada per la Llei orgànica 2/1992, de 5 de març	Llei orgànica	6 abril de 1981
8	ISO 9001:2008, de sistemes de gestió de la qualitat	Norma internacional	Novembre de 2008
9	Llei orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals, amb l'aplicació del Reglament general UR de protecció de dades; en vigor des de maig de 2018	Llei orgànica	6 de desembre de 2018
10	Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma, modificada el 2020 quant al mandat de la Defensora***	Llei autonòmica	20 de desembre de 2006

Núm.	Document	Tipus	Data
11	Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, modificada per la Llei 11/1999, de 21 d'abril, i per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local	Llei ordinària	2 d'abril de 1985
12	Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat –adscripció al Ple municipa del 27 d'abril de 2008	Norma internacional	18 de maig de 2000



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

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

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

ÍNDICE

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

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: sin modificaciones

LA PRESIDENTA DE LAS ILLES BALEARS

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

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Disposición final.

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

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

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

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

A4

Dirigida als homes i dones de la ciutat

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

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

Aquí sorgeix la Ciutat.

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

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

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

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

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

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

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

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

Un principi: la igualtat.

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

Les ciutats sotassignades:

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

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

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

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

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

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

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

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

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

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

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

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

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

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

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

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

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

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

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

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA

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

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

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

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

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

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

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

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

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

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

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

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

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

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

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

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

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

Art. XIV - DRET AL TREBALL

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

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

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

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

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

Art. XV - DRET A LA CULTURA

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

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

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

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

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

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

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

Art. XVII - DRET A LA SALUT

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

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

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

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

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

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

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

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

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

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

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

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

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

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

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

Art. XXI - DRET AL LLEURE

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

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

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

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

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

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

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

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

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

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

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

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

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

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

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

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

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

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

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

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

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

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

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

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

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

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

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

DISPOSICIONS ADDICIONALS

PRIMERA

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

SEGONA

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

TERCERA

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

QUARTA

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

CINQUENA

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

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

A5. Documentació comptable de l'Oficina de la Defensora

A5

Informació facilitada per l'Àrea d'Hisenda (10.03.2023)

Les xifres indiquen anualment, des de 2020, la despesa anual per capítols. El capítol I respon a despesa de personal i el capítol II, a despesa corrent.

	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%

A6. FULL DE RECLAMACIÓ

A6

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT

(BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ELS ANTECEDENTS)

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA

SIGNATURA

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

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

A7. DOSSIER DE PREMSA



A7