

A7. DOSSIER DE PREMSA



A7

Casi un año sin abordar los problemas de la intermodal de Palma

► El conseller de Movilidad organizó un encuentro en marzo de 2021 que no se ha vuelto a repetir desde entonces

6. PORCEL, PALMA

Los problemas de seguridad de la estación intermodal de Palma siguen sin tener una solución. El 29 de marzo de 2021 se llevó a cabo la primera reunión con la Defensora de la Ciudadanía del ayuntamiento de Palma, Anna Moilanen, y el director de la Oficina Balear de la Infancia y la Adolescencia, Serafín Carballo, donde, según explica el conseller de Movilidad y Vivienda, Josep Mari Ribas, en una contestación a la pregunta planteada por el diputado del Ciudadanos en el

Parlament, José Manuel Gómez. Desde aquel momento no ha habido ningún acercamiento más por parte de los implicados. «Hablamos de una mejor coordinación con los servicios de Policía. No se ha producido todavía una segunda. Hemos incrementado presencia de vigilantes de Vectalia durante el año 2021 y se ha mejorado presencia policial», añade.

En aquel momento, Moilanen se puso en contacto con Carballo para iniciar los trabajos necesarios y declararon que tenían previsto reunirse con el jefe de la estación intermodal «en cuanto haya sido nombrado».

Los usuarios de la estación intermodal llevan años denunciando que se ha convertido en un lugar en el que se producen denun-



La estación intermodal de Palma.

MARÍ MOILANEN

Los usuarios denuncian la inseguridad que viven en la estación, pero de momento no hay ningún avance

cias o incidentes de violencia de forma constante. En el pasado mes de marzo, Moilanen explicó que era una actuación de oficio, motivada por la «preocupación» por la seguridad de la ciudadanía porque «no hay derecho que nuestros ciudadanos, nuestros abuelos, nuestros jóvenes, no puedan estar haciendo uso de la estación y de las

instalaciones sanitarias, por miedo o por lo que sea. Esto no es aceptable».

La Defensora de la Ciudadanía consideró en varias ocasiones que la estación intermodal es un «limbo» en el que resulta difícil discernir de quién dependen las competencias para acabar con la inseguridad.

Además, Moilanen afirmó que al no ver una solución clara a la inseguridad que desde hace años se denuncia en esta estación, «y ante la falta de competencias», los dos defensores han decidido «dar un paso más allá» y hacer uso de la autonomía de sus funciones.

Aparte de reunirse con el nuevo jefe de estación, los defensores confirmaron que «continuarán las conversaciones con SPM y otros departamentos para mostrar nuestro interés en colaborar al máximo en la pacificación de esa zona».

De momento, este paso no se ha dado y no se tienen noticias de que se vaya a dar. Mientras tanto, los usuarios de la intermodal esperan una solución.

La Defensora del Ciudadano recibe un 9% menos de quejas en el año 2021

► Coches abandonados, ruidos y citas previas, principales demandas

J. R. / PALMA

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía en Palma recibió durante el año 2021 un 9 por ciento menos de demandas respecto al ejercicio anterior, unas mil menos, según comentó ayer la responsable del departamento, Anna Moilanen, en comisión

municipal previa al pleno del próximo 27 de enero. Esta bajada, de las 13.500 de 2020 a las 12.522 actuales, puede explicarse debido a la pandemia, aunque los números siguen siendo elevados y se siguen recibiendo 1.040 demandas de media mensual, entre 34 y 35 cada día incluidos los fines de semana. En lo que se

refiere a la procedencia, la mayoría, un 50 por ciento, proviene de la web, el 45 por ciento llegan a través del teléfono 010 y el resto, un 5 por ciento, de hojas de reclamaciones y registro de entrada.

Como dato llamativo se destaca que durante los últimos doce meses se han detectado una cantidad considerable de quejas re-

lacionadas con la administración electrónica, especialmente durante los meses de agosto y septiembre, ya que en esa época hubo cambios en el sistema informático del Ajuntament y eso provocó que no se pudiera dar citas previas para, por ejemplo, empadronarse.

Otros temas que han provocado quejas de los ciudadanos,

11

DÍAS DE TRAMITACIÓN
Cada expediente tarda una media de 11 días en ser tramitado, según datos de la memoria anual, y el 95 por ciento de ellos se ha tramitado antes de 45 días.

según la memoria presentada, son los habituales de ruidos, vehículos abandonados, ocupación de la calzada, falta de taxis en Ciutat y aquellas relacionadas con los animales. También se contabilizaron bastantes, se informó, sobre el cierre de instalaciones deportivas por la COVID-19, cuando solo los federados podían acceder a las piscinas municipales.

Ultima hora, 29 de gener de 2022

Ciutat



En Figuera

156 felicitaciones para la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía de Palma



En una época donde hay poca tendencia a las felicitaciones, llama la atención las 156 que recibió, durante el año pasado, la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, dirigida por Anna Moilanen. Muchos ciudadanos agradecen la atención de este organismo de forma oficial.

Diari de Mallorca, 19 de febrer de 2022

La Defensora reclama respuestas extensas a las alegaciones al PGOU

► Anna Moilanen insta al equipo de gobierno a propiciar una participación de la ciudadanía en el diseño del futuro desarrollo de la ciudad que «vaya más allá del cumplimiento burocrático»

JOSEP CAPÓ, PALMA

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, ha redactado una comunicación dirigida al equipo de gobierno sobre el período de información pública del Plan General de Ordenación (PGOU) de Palma en la que, entre otras cuestiones, reclama que las respuestas que se den a las alegaciones presentadas por particulares y entidades ciudadanas sean «extensas».

Esta petición se sustenta en que las asociaciones «han realizado un esfuerzo extraordinario para participar en un ejercicio de responsabilidad y en el cual les presupo-

nemos un interés general y para el bienestar de la ciudadanía».

En su escrito, dado a conocer ayer en la comisión previa al pleno, la Defensora considera también que la administración municipal «debe aspirar» a conseguir una participación «que vaya más allá del cumplimiento burocrático, en la que se activen casi exclusivamente los partidos políticos y las asociaciones profesionales», en especial «en esos procesos con consecuencias que perduran durante tantos años».

Por último, Moilanen considera asimismo que se debe prestar también «la máxima atención a las



La Defensora, Anna Moilanen.

aportaciones de otras administraciones y organismos públicos en la redacción final del documento cuando existan competencias territoriales compartidas con el fin de evitar errores o confusiones de interpretación y posterior desarrollo».

Colaboración institucional

En especial, considera «importantes la colaboración con departamentos como el de Recursos Humanos del Consell Insular, Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) o la dirección general de Costas con los que es imprescindible una buena colabora-

ción». La Defensora había criticado en su anterior comparecencia el mecanismo de información al público puesto en funcionamiento por la concejalía de Modelo de Ciudad, en especial por lo que se refiere a la consulta de la documentación física del nuevo planeamiento.

En el informe explicado en la comisión se indica asimismo que desde la oficina de la Defensora se ha contactado con las personas y entidades ciudadanas que habían iniciado en los últimos años expedientes de reclamación relacionados con cuestiones urbanísticas. También se solicitó informe sobre las previsiones del Plan General de tres espacios de la ciudad asociados a expedientes que se están tramitando por parte de la oficina de la Defensora.

Igualmente, se han establecido contactos con entidades sociales y profesionales afectadas por el PGOU o implicadas en el proceso informativo. Entre los contactos destacó el mantenido con el colegio oficial de Arquitectos.

Ultima hora 19 de febrer de 2022



La defensora de la Ciudadanía alerta del colapso en el servicio de multas

► Moilanen dice que el retraso en la gestión y notificación provoca **indefensión** ciudadana

Javier Rodríguez | PALMA

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, alertó ayer sobre el «colapso» del servicio municipal de multas que está provocando deficiencias en la tramitación y notificación de sanciones y que genera «indefensión» en algunos casos, dijo textualmente.

Moilanen asistió a la comisión del pleno de sugerencias y reclamaciones y, en su intervención, alabó el trabajo «extraordinario» del departamento de Mobilitat pero denunció que la falta de recursos, tanto humanos como informáticos, provoca situaciones que «vulneran el derecho de los ciudadanos» como, por ejemplo, en relación con el tiempo que tardan en llegar las notificaciones y que provocan recargos en las sanciones.

La defensora de la Ciudadanía destacó, en este sentido, que el alto número de sanciones, 350.000 durante el año pasado, unido a una plantilla insuficiente y a la normativa vigente está creando situaciones en las que el ciudadano está siendo perjudicado con recargos «a menudo injustificados».

Moilanen reconoció que su departamento ha recibido numerosas quejas sobre el tema en los últimos meses y apuntó que un tercio de los expedientes que están abiertos en la actualidad, 10 de 32, están relacionados con el ser-

vicio de multas. Asimismo reconoció que la tramitación y gestión de las sanciones está encorsetada por la Ley de Tráfico estatal, que determina el procedimiento a seguir, por lo que abogó por su revisión y modificación.

La ampliación de las zonas ORA, y su posterior gestión, también preocupan a la defensora, por lo que recomendó al Ajuntament que estudie las necesidades que generará y que haga cálculos de si Mobilitat puede asumir el previsible aumento de trabajo.

Más colaboración

Por otra parte, Moilanen aprovechó su intervención para solicitar la colaboración de las diferentes áreas municipales ya que, apuntó, a pesar de la buena disposición y de la relación fluida, algunas respuestas a solicitudes de información y recomendaciones están tardando demasiado en llegar. Esta situación, remarcó, está provocando retrasos en la resolución de los expedientes.

Por último, hizo pública una comunicación relativa a la tramitación del Plan General de Palma en la que apuntaba a la necesidad de mejorar el proceso de participación ciudadana y de prestar la «máxima atención» a las aportaciones que hayan podido llegar de otras administraciones y organismos públicos.

→ EL APUNTE

Dalmau pide más recursos para el departamento

► El regidor de Mobilitat, Francesc Dalmau, reconoció que el departamento de tramitación de multas no ha estado al 100 % en los últimos meses por bajas debidas a la COVID-19 y, más que de colapso, habló de «gran carga de trabajo». Dalmau aseguró que ha hablado con Hisenda para poder contar con más recursos humanos y tecnológicos, y confía en normalizar el servicio lo antes posible.



El proceso de notificación de multas está recogido en una ley estatal.



👉 Éxito de la Jornada sobre derecho al empadronamiento

La oficina de la defensora de la Ciudadanía, presidida por Anna Moilanen, en la imagen, celebrará hoy una jornada sobre el derecho al empadronamiento y la buena administración en la que ya se han agotado las 200 plazas presenciales disponibles por lo que se ha habilitado una plataforma *online*. El catedrático de Derecho Administrativo de la Universitat de Barcelona, Juli Ponce, será el ponente.

Anna Moilanen dice que los ayuntamientos deben facilitar el derecho a empadronarse independiente de la situación migratoria administrativa

Por Alex Pomar · 3 de marzo de 2022

359



Es finlandesa (Oulu, 1963), afincada en Mallorca desde hace 38 años, es la Defensora de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Palma, que desde el pasado mes de julio encara su segundo y último período de cinco años al frente de esta oficina. Dentro de su trayectoria destacan los 10 años en Unicef, otra década de presidenta de la Coordinadora de ONG de Cooperación al desarrollo de Baleares, además de ser experta en políticas de infancia.

Baleares Sin Fronteras: ¿A qué se deben estas jornadas sobre el empadronamiento?

Anna Moilanen: Estas jornadas sirven para la presentación de un informe, encargado por el "Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya", al que pertenece la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía del Ajuntament de Palma como miembro de pleno derecho.

El Fòrum encargó un informe sobre este tema al Dr. Juli Ponce Solé, catedrático de Derecho Administrativo de la Universitat de Barcelona y férreo defensor de las sindicaturas locales como garantía de transparencia y buen gobierno. Él accedió a hacer este monográfico 'El dret a ser empadronat i la bona administració. Legalitat, polítiques públiques i bones pràctiques' el cual acudimos a su presentación mi adjunto, Vicente Rodrigo, y yo, para poder trasladar esa práctica a las Islas.

Anna Moilanen dice que los ayuntamientos deben facilitar el derecho a empadronarse independiente de la situación migratoria ad...
 El Ayuntamiento de Palma, desde el 2017, empadrona a todo el mundo y en todo tipo de circunstancias. En total, desde ese año se han empadronado 1.900 personas. Como es un derecho, la propia administración debe de facilitar el ejercicio de este derecho.

BSF: ¿Cuáles son las principales irregularidades que notan en los municipios a la hora de empadronarse?

A.M.: La socialización de la información y conocimiento es una seña de identidad, no solo de nuestra oficina, sino de todas las sindicaturas locales. Cuando empezamos con todo esto nos dimos cuenta del gran interés que generaba, de ahí los más de 40 municipios que participan en estas jornadas.

De cada ayuntamiento hay una gran representación, y eso pone de manifiesto los diversos problemas que tienen a la hora de cumplir con este derecho al empadronamiento.

A la hora de organizar las jornadas enviamos, visto el interés que generó, la posibilidad a los participantes para que enviaran casuísticas o irregularidades que tenían para poder dar cumplimiento a este derecho. Nos llegaron 121 preguntas.

BSF: ¿Una persona sin papeles se puede empadronar?

A.M.: Efectivamente, sí se puede empadronar. Otra cuestión es que se puedan empadronar sin una garantía de su identidad. Eso es diferente. La Administración tiene la obligación de empadronar a una persona sin papeles, ya que es un derecho. Ahora bien, de algún modo esa persona se tiene que poder identificar.

Un caso similar sería cuando te roban los documentos de identidad. Te quedas sin papeles. No obstante, tienes que poder empadronarte.

BSF: ¿Cuáles son las principales irregularidades que notan en los municipios a la hora de empadronarse?

A.M.: En el Ayuntamiento de Palma lo único que se nos ha presentado es una cierta dilatación en el tiempo cuando las personas necesitan empadronarse a través de la cita previa.

La cita previa, ante nuestro entorno digital y por la obligación de la implementación de la Administración digital, es cada vez mayor, y además, es aconsejable. Toda esta innovación permite a las personas realizar trámites de forma telemática sin necesidad de acudir a los diferentes puntos de atención. Aunque ante cualquier duda, la ciudadanía tiene el derecho de poder acudir presencialmente y resolverla.

BSF: Como Defensora de la Ciudadanía, ¿qué recomendaría a las personas cuando no se pueden empadronar? ¿Dónde pueden ir a denunciar?

A.M.: Una persona que no pudiera empadronarse, en primer lugar tiene que preguntar los motivos. Normalmente en el área de población de cualquier municipio donde está viviendo. A partir de ahí, si en ese municipio disponen de la figura del juez de paz o defensor de la ciudadanía, deben acudir allí a presentar su reclamación. En caso de no ser así, podrían presentar dicha reclamación al área de población del municipio y también a alcaldía.

El derecho a ser empadronado es un metaderecho, porque da acceso a otros servicios y otros derechos. Por eso es fundamental que se facilite este derecho al empadronamiento.

BSF: ¿Hay muchas incidencias sobre las personas que no se pueden empadronar debido a las trabas que ponen?

A.M.: Las dificultades en cuanto a la Administración es el control. Hay personas que viven en las cercanías de Palma, donde puede haber más servicios que en su propio municipio, y se empadronan en Palma.

El desajuste puede estar en el número real de empadronados, el número real de residentes y las estadísticas. No estamos hablando de personas inmigrantes, ni personas que pasan por servicios sociales, porque muchas veces se focaliza en estos colectivos. Aquí hay otros motivos y casuísticas. Las personas que están en una situación de extrema vulnerabilidad, y se empadronan en Palma, están controlados. Sabemos cuántos son. Pero los otros casos los desconocemos y esto genera que las cifras no cuadren con la realidad, y puede, en algunos casos, sobredimensionar un servicio o un equipamiento de una Administración pública, o que se quede corto.

BSF: ¿Hay desconocimiento del colectivo inmigrante acerca del derecho a empadronarse?

Anna Moilanen dice que los ayuntamientos deben facilitar el derecho a empadronarse independiente de la situación migratoria ad..

A.M.: Nos llegan de vez en cuando algunas situaciones de desconocimiento del trámite de empadronamiento. Pero antes de acudir a nosotros, muchas veces por no saber de la existencia de una oficina de atención que independientemente de su situación administrativa o país de origen, se les atiende, acuden a una entidad social. Y ahí se les informa de toda la tramitación para empadronarse.

BSF: ¿Cuáles son las tareas a las que se dedica la defensora de la ciudadanía?

A.M.: Es una figura totalmente independiente que ejerce sus tareas de forma autónoma. Y actúa 'por petición de parte'. Es decir, cuando un ciudadano se acerca a la oficina con un problema con la Administración que no ha podido resolver, pero que ya ha acotado la vía directa con el área que debería resolver su problema, acude a nosotros.

Es curioso que muchas veces acuden a nosotros aconsejados por los propios funcionarios públicos o cuando el camino con la Administración se ha terminado y se hacen la pregunta: ¿ahora qué me queda, los juzgados?

La vía judicial es muy penosa y no es cómodo para nadie. Además, una sentencia judicial no es equivalente a haber hecho justicia. Ahí entra la figura de la defensoría. Desde la objetividad, pero siempre al lado del ciudadano, se estudia qué vía o razones legales normativas tiene a su favor para que la Administración rectifique. Ahora bien, si ha cometido una infracción y tiene que pagar una sanción, lo debe de hacer. No se trata de librar a un infractor, sino de defender a la ciudadanía ante una situación de indefensión.

Prácticamente el 70 por ciento de los casos que llegan a nuestra oficina se resuelven a favor del ciudadano.

Cort recibe un aluvión de quejas por las multas que no ha notificado

► El Ajuntament rechaza la primera aclaración de la empresa de reparto y reclama más datos

Javier Rodríguez | PALMA

El negociado de multas del Ajuntament de Palma, que depende de la Regiduría de Mobilitat, está recibiendo durante estos días un aluvión de llamadas de ciudadanos, que aseguran no haber recibido notificación de sus sanciones tras la publicación, en este diario, de que Cort ha expedientado a la empresa encargada del reparto después de la detención de cinco trabajadores por falsificar el acuse de recibo.

Cabe recordar que, según la normativa, es obligación de la empresa notificadora acudir al domicilio de los sancionados para entregar la notificación y volver antes de tres días, y en horario diferente, para intentarlo de nuevo si no los localiza. En caso de no poder hacerlo en esta segunda instancia se deja una nota para que el afectado acuda a re-

cogerla. Si tampoco se entrega de esta forma, el procedimiento establece que la sanción se publique en el Boletín Oficial aunque, al hacerlo, se le aplica un recargo que es del doble de la cuantía en las infracciones leves y del triple en las más graves.

Este hecho se ha denunciado en alguna ocasión, la última por parte de la defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, ya que se produce un doble perjuicio porque el sancionado no puede acogerse al descuento del 50 por ciento por pronto pago y porque, una vez publicada en el documento oficial, la sanción se ha duplicado o triplicado.

► DECISIÓN

El Consistorio esperará la segunda explicación de la empresa antes de decidir si rescinde el servicio

Fuentes municipales confirmaron el incremento de llamadas por este motivo pero destacaron que, en muchos casos, puede tratarse de «picaresca» de ciudadanos que quieren ahorrarse el pago, por lo que se comprometieron a que Cort revisará los casos y eliminará los recargos en los que se pueda demostrar que no hubo entrega de la notificación.

Al mismo tiempo desde el Ajuntament se está planteando la posibilidad de rescindir el contrato con la compañía por incumplimiento y se le pidió información antes de tomar la decisión.

Protocolo ético

La empresa, a través de su directora, envió hace unos días dicha información entre la que incluyó un protocolo ético y en la que detalla, entre otras cosas, que ahora ha cambiado el sistema de entrega y que, por ejemplo, los datos del DNI del sancionado van encriptados y, por tanto, es imposible falsificar la entrega.

Sin embargo, según las fuentes, esta información «no le basta al Ajuntament para tomar una decisión», por lo que le han solicitado, de nuevo, más datos como el número de notificaciones que no se entregaron y posibles retrasos detectados. Al parecer, la empresa defiende que no podía saber lo que hacían sus trabajadores con las multas ya que aseguran tener datos de geolocalización en los que se demuestra que llegaron a estar en los domicilios donde no entregaron nada.





En Figuera

El PP pide mas recursos para la Defensora de la Ciudadania

El presidente del PP de Palma, Jaime Martínez, expresó su preocupación por la falta de recursos de la Oficina de la Defensora de la Ciudadania después de que esta institución quede desde ayer sin la asignación de personal técnico municipal por causas ajenas a la oficina. Martínez ha ofrecido a la defensora, Anna Moilanen, «todo el apoyo del PP de Palma» en el objetivo de escuchar al ciudadano y centrar los esfuerzos en la búsqueda ágil de soluciones a sus problemas.

POLÍTICA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Palma deja a la Defensora del Ciudadano sin personal ni para coger el teléfono

- ✓ El organismo que tramita denuncias y reclamaciones de los palmesanos se queda sin los dos funcionarios asignados
- ✓ El PP denuncia que esta falta de recursos humanos se produce en un momento de graves dificultades para la población
- ✓ El tripartito de izquierdas no quiere a los palmesanos merodeando por sus despachos



La Defensora del Ciudadano de Palma, Anna Moilanen y el adjunto al cargo Vicente Rodrigo.

INDALECIO RIBELLES

17/03/2022 15:47 ACTUALIZADO: 17/03/2022 17:01

La **Defensora del Ciudadano** del Ayuntamiento de Palma, [Anna Moilanen](#), se ha quedado **sin personal administrativo y laboral** a su cargo ni para coger el teléfono y atender las llamadas de los palmesanos o abrir la puerta de las dependencias de este organismo en la plaza Porta del Camp.

Tan solo el adjunto al cargo, **Vicente Rodrigo**, le acompaña en su labor, después de que **los dos funcionarios que tenía asignados** en el arranque de la legislatura, no se encuentren en estos momentos disponibles para continuar desempeñando su trabajo, canalizando las quejas, denuncias y reclamaciones contra el equipo de gobierno de socialistas, independentistas de Más y Podemos en el Ayuntamiento de Palma.

Esta **orfandad de personal** en este departamento municipal fue **denunciada hoy por el presidente del PP de Palma, Jaime Martínez**, que expresó su preocupación por **«la falta de recursos» que acusa la Oficina** de la Defensora de la Ciudadanía tras quedarse desde hoy sin la asignación de personal técnico municipal por causas ajenas a este organismo.

portavoz de la formación en el Consistorio palmesano, **Mercedes Celeste**, y el adjunto a la Defensora. **Martínez le ha ofrecido «todo el apoyo del PP** de Palma en el objetivo compartido de escuchar al ciudadano y centrar los esfuerzos en la búsqueda ágil de soluciones a sus problemas, una labor que se hace especialmente necesaria en estos momentos de dificultades».

En esta primera reunión, el líder de los populares palmesanos se ha interesado por la labor que desempeña la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía con el fin de garantizar que las diferentes áreas municipales cumplan con su cometido de servicio público a los palmesanos.

En este sentido, Martínez ha destacado la **«necesidad e importancia» de esta institución independiente**, orientada al ciudadano con el fin de «paliar las posibles desventajas que pueden presentar la burocracia o la complejidad del lenguaje administrativo cuando consideran que estos pueden estar dañando sus intereses».

El PP reclama más recursos para la oficina de la Defensora

J.C. PALMA

■ El grupo municipal del PP en Cort manifestó ayer su preocupación «por la falta de recursos de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía». El presidente de la junta territorial de este partido en Palma, Jaime Martínez, junto con la portavoz del grupo municipal, Mercedes Celeste, mantuvieron una reunión con la titular de la oficina, Anna Moilanen, con el fin de conocer la situación de este departamento que se ha quedado desde ayer sin personal técnico municipal asignado.

Moilanen pide amparo al Ajuntament «porque se ha quedado sin técnicos»

J.R. | PALMA

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, se ha dirigido al el Ajuntament de Palma, del que depende, para paliar la falta de personal que sufre el organismo ya que, desde principio de esta semana, se han quedado sin técnicos y, en una oficina en la que tendría que haber cinco personas, sólo quedan la defensora y el adjunto, Vicente Rodrigo.

Este hecho, que fue denunciado por el presidente del PP de Palma, Jaime Martínez, fue confirmado por Moilanen quien re-

conoció que estos días están «desbordados» ya que una de la técnicas esta de baja, la otra ha aceptado un traslado a otra Administración y el puesto de perfil jurídico que necesitan, y que han solicitado reiteradamente, «lleva años sin cubrirse».

La defensora ya ha puesto esta situación en conocimiento del equipo de gobierno y señala que «aunque no nos han dicho cuando podrán enviarnos gente» confía en que sea cuanto antes.

Moilanen aseguró que no cree que se trate de «falta de voluntad política» y destaca que siempre



Anna Moilanen. Foto: P. BOTA

se ha sentido respaldada por los partidos que conforman el consistorio, pero recuerda que el reglamento de la Oficina establece que tiene que estar «dotada de los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo» cosa que, en la actualidad, no sucede.

«Entendemos que es una situación temporal y que en otros departamentos de Cort también están teniendo problemas de falta de personal, pero ahora no damos abasto para atender a los ciudadanos. Esta insuficiencia nos hace vulnerables», destacó.

Moilanen, asimismo, pidió que se le otorgue capacidad para gestionar su propio presupuesto, 60.000 euros anuales, para pedir informes técnicos o jurídicos y reducir, así, su carga de trabajo.

Cort debería cumplir la ley de protección de datos lo antes posible

■ La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, avisó ayer que el Ajuntament de Palma está incumpliendo la ley de protección de datos en algunos departamentos y que esta irregularidad impide que se puedan acceder a algunas ayudas. Lo que más llama la atención es que uno de los departamentos que la incumplen es el IMI, el dedicado a la innovación, y, por tanto, el que debería dar ejemplo al resto de áreas. Moilanen, siempre atenta y correcta, no quiso explayarse en la crítica pero lo cierto es que debería solucionarse cuanto antes.



La defensora, Anna Moilanen.

Cort incumple la ley de protección de datos según la defensora del ciudadano

► Moilanen asegura que es **imprescindible** y urgente revisar la política de seguridad de la información del Consistorio y pide auditorías

Javier Rodríguez | PALMA

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, alertó ayer que algunas áreas del Ajuntament de Palma no cumplen puntos de la ley de protección de datos y que esta situación impide que el Consistorio pueda acceder a algunas ayudas estatales y europeas como, entre otras, las relacionadas con la transformación digital y modernización de las entidades locales.

Así, según comentó Moilanen en comisión municipal, «es imprescindible revisar y aprobar la política de seguridad corporativa» de Cort adaptándolas, aseguró, «lo antes posible» al Esquema Nacional de Seguridad regulado en el Real Decreto 3/2010.

En este sentido, la defensora también reclamó que el Consistorio lleve a cabo un análisis de riesgo en relación con el tratamiento de datos y pidió que se redacte un plan de implementación de la política de seguridad del Ajuntament.

La falta de un comité de seguridad corporativa también preocupa a la defensora de la Ciudadanía, así como la falta de un centro de operaciones de seguridad que, señaló, «realice la vigilancia y detección de incidentes que se puedan producir» en los diferentes departamentos y procesos administrativos de Cort.



El Ajuntament tiene que mejorar su seguridad de la información.

→ EL APUNTE

La oficina sigue sin suficiente personal

► La oficina de la defensora de la Ciudadanía sigue teniendo problemas de personal, según reconoció Moilanen, ya que actualmente, aparte de ella misma y del adjunto, Vicente Rodrigo, solo cuenta con una técnica que se ha incorporado, tras una baja laboral, esta misma semana. La defensora ya reclamó el amparo de Cort porque, según señaló para un correcto funcionamiento del departamento hacen falta cinco personal.

Moilanen, en este sentido, destacó que el consistorio todavía no tiene inscrito a su delegado de protección de datos en la agencia estatal del área y pidió a las áreas de Mobilitat Sostenible y al IMI, que precisamente se encarga de los temas de innovación, que aprueben sus actividades de tratamientos de datos porque aún no lo han hecho.

Por último, la defensora solicitó que, una vez subsanadas estas cuestiones, se realicen auditorías en materia de protección de información «sobre todo en las áreas que manejan gran cantidad de datos personales» y pidió más medidas de seguridad respecto a la modalidad de teletrabajo, cada vez más extendida.



Moilanen insiste en el control de las medidas de seguridad sobre la plaza

► Aunque la resolución se ha producido tras cuatro años desde que la Defensora de la Ciudadanía hiciera la «advertencia» de la que se deriva esta resolución, Anna Moilanen ha dado las gracias a todos los departamentos municipales que han intervenido en la resolución de este asunto competencial «complejo y enmarañado», y ha instado a que desde el Ayuntamiento, y hasta que no se hayan adoptado las medidas de refuerzo estructural necesarias en el interior del parking, se proceda a la vigilancia efectiva de las limitaciones en cuanto a circulación y presencia de personas que pesan sobre la plaza de s'Escorxador. La tramitación de este expediente ha servido también para determinar que Mercasa sigue siendo la responsable de la gestión del aparcamiento.

J. C. PALMA

Europapress 21 d'abril de 2022

Cs Palma reclama aumentar el personal en la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía



Archivo - La portavoz de Ciudadanos en el Ayuntamiento de Palma, Eva Pomar. - CIUDADANOS - Archivo PALMA, 21 Abr. (EUROPA PRESS) -

La portavoz del grupo municipal de Cs en el Ayuntamiento de Palma, Eva Pomar, ha defendido durante la Comisión de Cuentas previa al pleno una propuesta de la formación para dotar a la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía de un Técnico de Administración General (TAG).

Pomar ha declarado que la defensora ha hecho llegar a todos los grupos municipales "la necesidad" de aumentar el equipo en reiteradas ocasiones, debido al "gran volumen" de trabajo que tienen en la oficina. "Consideramos que es necesario dar cumplimiento por la labor tan importante que realizan de atención y resolución de las peticiones de los palmesanos", ha afirmado la portavoz.

En este sentido, Pomar ha resaltado que la defensora lleva a cabo sus funciones "con total independencia" y que no está sujeta "a ningún mandato imperativo". "No recibe instrucciones de ninguna autoridad y desempeña su trabajo con plena autonomía y según su criterio, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio y las quejas formuladas a petición de parte", ha explicado Pomar, quien ha insistido en que esta oficina es un instrumento "imprescindible" para la ciudad.

VENTA AMBULANTE

Por otro lado, respecto a la venta ambulante ilegal, el regidor de Cs en Palma Álex Escriche ha recriminado el voto en contra del equipo de gobierno municipal a la propuesta de Cs para tomar medidas ante esta problemática.

"Les pedimos que pongan el acento en combatir a las mafias que usan a seres humanos en situación de vulnerabilidad, pero el Pacte prefiere pasarle la pelota a Delegación del Gobierno", ha criticado Escriche.

El regidor también ha recordado la necesidad de un trabajo conjunto entre cuerpos policiales para "acabar con una actividad que perjudica" a los vendedores ambulantes que pagan sus impuestos y a los que pequeños y medianos comercios.

El alcalde Hila reconoce deficiencias en la notificación de multas pero se niega a quitarlas

- ✓ La Defensora de la Ciudadanía denuncia la indefensión de las personas a las que no se les comunican las sanciones
- ✓ El edil de Movilidad, Francesc Dalmau, se niega a paralizar su cobro e insta a los palmesanos a no cometer infracciones
- ✓ El alcalde Hila cose a multas a los palmesanos: más de 400.000 sanciones de tráfico en 2021



Atasco en la Vía de Cintura de Palma.

INDALECIO RIBELLES

22/04/2022 18:02 ACTUALIZADO: 22/04/2022 18:24

El Ayuntamiento de Palma **reconoce deficiencias en la notificación de multas de tráfico** y urbanísticas pero **se niega a quitarlas**, con el agravante de que al haber cumplido el plazo de pago voluntario para beneficiarse de la reducción del 50% del importe, los afectados no pueden acogerse al mismo y encima **puede duplicarse o triplicarse la cantidad final a pagar**.

Una situación que no es nueva pero que en estos momentos empieza ya a ser más que preocupante «por la **indefensión de los ciudadanos**» ante la administración municipal, tal y como expresó **la Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen**, a los representantes de un gobierno municipal encabezado por el alcalde socialista **José Hila**, que es consciente de lo que está sucediendo, pero no toma cartas en el asunto y saca tajada de unas sanciones por las que tiene previsto ingresar 20 millones de euros este año.

La denuncia de Moilanen se produjo durante su intervención en la denominada Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, donde reveló casos de denuncias a ciudadanos a los que se les habría falsificado la firma de la notificación y aun así el Consistorio no ha rectificado y procedido al cobro de la sanción. Una forma de proceder que no es de extrañar en **un gobierno municipal que ha disparado la recaudación de multas imponiendo, sólo al tráfico rodado, 409.300 en 2021**.

Ante esta situación de indefensión, ediles como el regidor no adscrito a ninguna formación y ex de Ciudadanos, **Josep Lluís Bauzá, y Guillermo Sánchez** (PP) instaron al concejal de Movilidad, el socialista **Francesc Dalmau**, a paralizar la tramitación de estas sanciones, ante la gravedad de la denuncia realizada por Moilanen y las consecuencias que podría acarrear.

Pero lejos de reconocer errores, **el edil Dalmau zanjó el asunto culpando a los conductores** de la imposición de las multas de tráfico e instando a los palmesanos a no cometer unas infracciones que, en el caso de las sanciones urbanísticas, su importe puede alcanzar varios miles de euros, por lo que la falta de notificación y el recargo consiguiente, puede dispararlo.

afectados por estas irregularidades jurídicas en la obligatoria doble notificación, ya que, como apuntó, hay muchos ciudadanos que se enteran cuando el Ayuntamiento les ha hecho efectivo el cobro, otros pagan sin reclamar aunque sea con recargo, los menos, son los que van a las dependencias municipales a reclamar y, menos aún, los que denuncian en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía en la Porta des Camp de Palma.

Ultima hora 23 d'abril de 2022



Caravanas, el eterno problema para los vecinos

► Hasta un **centenar** de autocaravanas y furgonetas acampan en Ciutat Jardí y vacían sus aguas sucias en el alcantarillado



Gemma Marchena / PALMA

Cerca de un centenar de autocaravanas y furgonetas caravanizadas se llegan a concentrar en la barriada de Ciutat Jardí. La asociación de vecinos del barrio ha hecho llegar sus quejas a la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, ya que además de turistas y surfers, en la zona se han llegado a registrar «temporeros» que no pueden permitirse pagar una vivienda y buscan un vehi-



Vivienda asequible. La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía ha detectado la presencia de temporeros que trabajan en la zona y optan por una autocaravana para residir cerca de ella. En las imágenes, caravanas y alguna furgoneta en Ciutat Jardí. FOTOS: E. QUEIROLO

culo como alternativa a los problemas para encontrar un alojamiento asequible.

Desde la Oficina advierten que «incluso algún vecino ha optado por comprar cuatro coches o más para aparcarlos delante de su fachada, en primera fila. El objetivo es evitar que se coloquen delante las autocaravanas y que el propietario se vea con un muro de hierro ante su ventana».

Insalubridad

«Los turistas o los deportistas no dan problemas. Pero hay insalubridad cuando hay 45 caravanas aparcadas día tras día, cuyas aguas sucias se vacían en el alcantarillado y acaban llegando al

mar», dijo Anna Moilanen, defensora de la Ciudadanía.

Moilanen lamentó que «se están produciendo problemas de convivencia. La policía de barrio lleva a cabo un trabajo extraordinario y si permanecen más de 10 días en el mismo sitio les cambian la ubicación». Además, no está permitido el uso de toldos ni de mobiliario de camping.

Mientras tanto, los vecinos soportan hasta un centenar de autocaravanas, alguna de las cuales son vivienda permanente. «Tal vez este problema se solucionaría si hubiese ORA en la zona», dijo Moilanen, que propuso el uso de un solar municipal en el barrio para estos vehículos.



Ultima hora, 20 de maig de 2022

La Policía Local de Palma celebra su 'Diada' centrada en la reconstrucción y el futuro

Por primera vez se ha entregado una Medalla de Oro al Mérito Policial, a Juan Luis Sánchez 'Súper'

Nair Cuéllar

Palma | 20-05-22 | 14:13 | Actualizado a las 14:15



La Policía Local de Palma celebra su 'Diada' centrada en la reconstrucción y el futuro MANU MIELNIEZUK

La Policía Local de Palma ha celebrado este viernes su gran día en un acto en el Palacio de Congresos ya en plena normalidad, tras dos años de pandemia por la covid-19. Cabe recordar que aunque el pasado año se celebrara este acto, tuvo que ser aplazado debido a la situación sanitaria. El alcalde de Palma, José Hila, ha presidido el evento junto a la regidora de

Seguridad Ciudadana, **Joana Adrover**, y al jefe de la Policía Local, **José Luis Carque**.

Antes de comenzar el acto, Hila, Adrover y Carque **han pasado revista ante la guardia de honor y formación policial de condecorados, condecoradas y policías de nuevo ingreso**.

Mientras tanto, la Banda Municipal de Música **SimfoVents ha dado la bienvenida a los asistentes** a la gala con la interpretación de una selección de piezas de danzas mallorquina.

Una vez en el interior, **se ha guardado un minuto de silencio por la paz**, en relación a la invasión de Ucrania por parte de Rusia.

José Luis Carque ha agradecido a los asistentes su presencia y ha dado por iniciado el acto formal.

Ha tomado el relevo la regidora de Seguridad Ciudadana, que se ha mostrado **"orgullosa y agradecida" por el trabajo diario de la Policía**. "Podemos decir bien alto que la Policía Local de Palma siempre está al servicio de quien lo necesita, y no hablo bien de vuestro trabajo porque toque hacerlo, sino porque os veo actuar de cerca, porque sigo con atención vuestro trabajo, ya sea en pandemia, en una maratón o en un botellón o en cualquiera de los servicios en los que actuáis", ha señalado.

José Hila, por su parte, ha sido el encargado de clausurar el acto de celebración de una Díada con la que se ha reconocido el trabajo de quienes hacen, en palabras del alcalde, **"posible que tengamos una ciudad segura y más cívica"**. "Estáis al lado de quienes más lo necesitan en momentos complejos para ayudarles, para que se sientan seguros", ha añadido.

En el acto **se ha hecho entrega de diferentes reconocimientos**, entre otros a la **Oficina Defensora de la Ciudadanía**, al **Servicio de Inspección y Seguridad Alimentaria** por el trabajo realizado en los momentos más críticos de la pandemia, a la **Dirección General de Emergencias e Interior** por su lucha contra el botellón. Aunque uno de los reconocimientos más ovacionados por el público ha sido el que se ha hecho a **María Luisa López Coll** y

al agente **José Alcina Gil** en símbolo del trabajo asistencial de todas las policías. Ella quedó atrapada en un ascensor cuando era pequeña y 32 años después quiso contactar con el policía que la ayudó en ese trance para darle las gracias.

Asimismo, se han dado **condecoraciones a los policías jubilados y las felicitaciones del Pleno**, además de **34 cruces blancas**-por 30 años de servicio-, **22 cruces verdes** -por su trayectoria profesional-y **9 cruces azules** -por servicios importantes-, 66 policiales y 24 externas. Cabe destacar que **por primera vez se ha entregado una Medalla de Oro al Mérito Policial, a Juan Luis Sánchez 'Súper'**.

El acto ha contado con la presencia de diferentes autoridades civiles y militares, entre ellas el presidente del Parlament, **Vicenç Thomàs**, el comandante general de Baleares, **Fernando Luis García Herreiz**, la consellera de Presidencia, Función Pública e Igualdad del Govern, **Mercedes Garrido**, y el conseller de Transición, Turismo y Deportes del Consell Insular, **Andreu Serra**.

SimfoVerd también se encargó de la clausura de la gala, esta vez con la interpretación de la *Balanguera* y del *Himno Nacional*.



José Luis Carque inauguró la gala, celebrada en el Palacio de Congresos. **MURILLO/EL COMERCIO** José Hila pasó revista junto a José Luis Carque y Joana Adrovén. **MURILLO/EL COMERCIO**

Una 'diada' centrada en la reconstrucción y el futuro

► La Policía Local, en palabras de Hila, aún es una pieza fundamental para que Palma sea un lugar mejor, celebrará su jornada más importante con plena normalidad tras dos años de restricciones por la covid

MANUEL DEL PUERTO
 La Policía Local de Palma celebró ayer su *diada* con plena normalidad, tras dos años de restricciones por la pandemia del coronavirus. Los actos y los aperitivos de unión se realizaron, sereno y ordenado, en el Palacio de Congresos, lleno de familiares y amigos compañeros.
 El alcalde de Palma, José Hila, presidió la gala junto a la regidora de Seguridad Ciudadana, Joana Adrovén y al jefe de la Policía Local, José Luis Carque. Antes de comenzar el acto, juntos pasaron revista a la guardia de honor y formación policial de condecorados

y policías de nuevo ingreso. La Banda Municipal de Música Simfónica, mientras tanto, daba la bienvenida a los asistentes con la interpretación de una selección de piezas de música mallorquina.
 Ya en el intermedio, se ganó un minuto de atención por la paz, en relación a la fricción de Gernika por parte de Hila, y José Luis Carque agradeció a los asistentes su presencia e inauguró el acto.
 La regidora de Seguridad Ciudadana, Joana Adrovén, se expresó orgullosa y agradecida por el trabajo diario de la Policía: «Podemos decir bien alto que la Policía Local de Palma siempre está al servicio

de quienes necesitan», señaló. José Hila, por su parte, fue el encargado de clausurar la gala (de celebración de una *diada* con la que se reconoció el trabajo de quienes fueron posible, dijo, «que tengamos una ciudad segura y más vivible»).
 «Estos días, al lado de quienes más lo necesitan en momentos complejos para ayudarnos, para que nos sintamos seguros», añadió. Además, describió a la Policía Local como «una herramienta fundamental para que Palma sea un lugar mejor».
Distinciones y reconocimientos
 Durante el acto se hizo entrega de diferentes reconocimientos, a la

Oficina Defensora de la Ciudadanía, al Servicio de Inspección y Seguridad Alimentaria por el trabajo realizado y a los momentos más difíciles de la pandemia o a la Dirección General de Emergencias e Interior por su lucha contra el botellón, entre otros.
 Aunque uno de los reconocimientos más emocionantes por el público fue el que se hizo a María Teresa López Coll y a Agnès José Alzina (en sustitución del trabajo asistencial de todas las policías). Ella quedó atipada en un momento cuando era pequeña y 32 años después quiso comentar con la policía que la ayudó en ese momento

para darle las gracias. Cuando se dio a conocer en el escenario del auditorio el público se tensó y aplaudió sin parar durante varios minutos.
 También se entregaron condecoraciones a los policías jubilados y se dieron las felicitaciones del Pleno además de 34 cruces blancas por 30 años de servicio, 22 cruces verdes por su trayectoria profesional y 9 cruces azules por servicios importantes, 66 policiales y 24 externas. Cabe destacar que por primera vez se entregó una Medalla de Oro al Mérito Policial, a José Luis Sánchez Sirper.
 El acto contó con la presencia de diferentes autoridades civiles y militares, entre ellas el presidente del Parlament, Vicenç Thomàs, el comandante general de Baleares, Fernando Luis García Ferrer, la consejera de Presidencia, Igualdad Pública o Igualdad del Govern, Mercedes Garrido, y el consejero de Turismo y Deportes del Govern Insular, Andreu Serra.
 Simón Verd también se encargó de la clausura de la gala, esta vez con la interpretación de la *Brucanera* y del *Himno Nacional*.

El Ayuntamiento admite retrasos en el área de Información Urbanística

► Modelo de Ciudad reconoce que falta personal en el departamento para atender todas las solicitudes

AGENCIAS. PALMA

El área de Modelo de Ciudad, Vivienda Digna y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Palma reconoció ayer que falta personal para atender las solicitudes de Información Urbanística aunque, señaló, se está haciendo «todo lo posible» para revertir esta situación. En todo caso, desde Ccert subrayaron que se trata de la única área que atiende al público que sufre retrasos.

El área explicó que a principios de julio se incorporará un arquitecto técnico al servicio y que está previsto publicar en el BOIB la convocatoria para cubrir la plaza de Jefe de Servicio.

Según apuntó el Consistorio en una nota de prensa, la agenda para hacer consultas se abre automáticamente cada 40 días y se completa porque el arquitecto solo puede atender dos días a la semana.

También señalaron que el departamento trabaja con el Instituto Municipal de Innovación (IMI) para cambiar la agenda de información urbanística y que se adapte a las necesidades del servicio.

La nueva agenda, indicaron, prevé que los ciudadanos puedan

pedir citas presenciales, por videoconferencia o telefónicas para las cuestiones técnicas, y presenciales o telefónicas para las cuestiones administrativas.

En todo caso, el área que coordina la edil Neus Truyol ha recordado que no hay ninguna queja en cuanto a las citas para Gestión Urbanística, Actividades y Obras y que, en este caso, el tiempo máximo de espera es de una semana.

Tramitación de licencias

Por otro lado, el área de Modelo de Ciudad también informó ayer de que trabajarán junto al Colegio de Arquitectos de las Islas Baleares (COAIB) para agilizar la tramitación de las licencias después de que el Consejo de Gerencia de Urbanismo haya aprobado este convenio entre entidades.

Este acuerdo servirá para reducir el tiempo de demora en la concesión de licencias y servirá de modelo para futuros convenios de colaboración con otros colegios profesionales, subrayaron en una nota desde la concejalía que dirige Neus Truyol.

Para solicitar una licencia, debe entregarse mucha documentación que abarca autorizaciones e informes técnicos.

En el caso de Palma, en 2019 se puso en marcha un servicio de asesoramiento a los ciudadanos y profesionales que analizaba las autorizaciones y los informes, pero desde Corthan reconoció que «no ha sido suficiente para acabar con la demora».

La Gerencia de Urbanismo contactó con los colegios profesionales del sector que están implicados en la tramitación de licencias y fue entonces cuando el COAIB puso en marcha un servicio de asesoramiento técnico para sus colegiados.

El Colegio de Arquitectos de Balears ayudará a agilizar la tramitación de licencias en Palma

El retraso d'Urbanisme para dar las citas previas es inaceptable

■ El retraso del departamento d'Urbanisme de Cort para dar citas previas es inadmisibile, tal y como denunció claramente la defensora de la Ciudadania. Ya no es que tarden más de lo deseable en tramitar licencias de obras, con los consiguientes perjuicios económicos para el sector. Es que el simple hecho de hacer una consulta en el área está obligando a los interesados a esperar hasta 45 días. Es el Ajuntament quien se debería adaptar a los tiempos de sus administrados y no los solicitantes a la lentitud del servicio. No es de recibo.

Cort pide ayuda a los arquitectos para reducir retrasos en las licencias

► Urbanisme firmará un convenio con el colegio profesional para que pueda verificar documentos y la adecuación de los proyectos a la norma

Javier Rodríguez PALMA

El Ajuntament de Palma quiere acabar con los retrasos que acumula el departamento de Urbanisme en lo que se refiere a la tramitación de las licencias de obras y, así, en la gestión del área, acordó firmar un convenio con el Colegio de Arquitectos para que verifiquen documentos y puedan elaborar informes sobre la adecuación de los proyectos a la normativa.

De esta forma el departamento municipal externaliza parte de su trabajo con objeto de mejorar su respuesta al ciudadano ya que en la actualidad, según fuentes del sector, el tiempo de tramitación de las obras se estima en dos años y, con esta medida, se espera que se reduzca hasta el año como máximo.

No vinculantes

Cabe destacar que los informes que elaborará el Colegio de Arquitectos no serán vinculantes, es decir, queda a criterio del funcionario de turno aceptarlos como buenos o rechazarlos. En principio, según fuentes de Urbanisme, podrán hacer informes preliminares u orientativos de las actuaciones antes de la petición de licencias, redactar informes de integridad documental de los proyectos y ratificar la idoneidad técnica de los proyectos.

La duración del acuerdo es de un año, pero se contemplan posibles prorrogas. Desde el Consistorio se recuerda que para solicitar una licencia de obras «se tiene que entregar mucha documentación» y que, en el año 2019, ya puso en marcha un servicio de asesoramiento a ciudad



Muchas obras empiezan tarde por el retraso en la tramitación.

— EL APUNTE

El convenio se extenderá a otros sectores

► El anuncio de este convenio provocó cierto malestar en otros colegios implicados, como el de arquitectos técnicos o el de ingenieros de caminos, que denunciaron la desventaja competitiva que supone ya que, pudiendo elegir, el promotor de la obra siempre escogerá al que le reduzca el tiempo de tramitación. Desde Urbanisme se aseguró que se firmarán futuros convenios con ellos.

► PLAZOS

El convenio nace con el objetivo de reducir el tiempo de tramitación de licencias de los dos años actuales a solo uno

danos y profesionales «que analizaba las autorizaciones y los informes».

Esta medida, según reconocen, «no fue suficiente para acabar con la demora» por lo que ahora se pide la colaboración del COAIB, que ya tiene un servicio de asesoramiento técnico similar para sus colegiados.

Cabe destacar, igualmente, que la utilización de este servicio no es obligatorio ya que se abre la posibilidad de que los promotores utilicen sus propios medios u opten por la tramitación tradicional pero, teniendo en cuenta los plazos entre una y otra alternativa, lo lógico es que mayoría de nuevas licencias opten por esta vía para acortar los tiempos.

El presidente del Colegio de Arquitectos, Joan Cerdà, mostró su satisfacción por el acuerdo y aseguró que harán «todo lo que sea posible, aportando nuestra infraestructura, para conseguir el objetivo común de reducir los problemas de tramitación».

La Defensora afirma que la situación «no es digna» del Ayuntamiento

► Anna Moilanen afirma que «los ciudadanos no se merecen» el espectáculo que les ofrecen los políticos

J.C. PALMA

■ La Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, se refirió ayer por la mañana a la crisis que ha atravesado el Tripartito de Corty, aún sin mencionar ninguna situación concreta, «porque todos sabemos a qué me estoy refiriendo», haciendo referencia a la destitución y renuncia del acta de la exconcejala

de Podemos Sonia Vivas y a las declaraciones del aún concejal del partido morado Rodrigo Romero, manifestó «la situación por la que está pasando este Ayuntamiento no es digna de la institución y los ciudadanos no se lo merecen».

La crisis del Tripartito se hizo evidente ya en esta primera comisión previa al pleno puesto que la hasta ahora representante en ella de Podemos, Sonia Vivas, no asistió. Desde el partido morado tampoco se nombró a un suplente, por lo que su puesto en este órgano ha quedado vacante. En este caso, se trata de una comisión meramente

informativa, en la que no se producen votaciones, situación que no se produce en las demás que se van a celebrar a lo largo de la mañana en las que, si no asiste un representante de Podemos se producirá un empate entre el equipo de gobierno y la oposición que deberá ser resuelto por el presidente.

Para el próximo martes, día 28, se ha convocado un pleno extraordinario antes de la celebración del ya previsto para este mismo con el fin de que la Defensora presente la memoria correspondiente al año pasado. En esta segunda sesión extraordinaria se dará cuenta de la



Nadie de Podemos acudió a la comisión celebrada ayer.

renuncia al acta de concejal de Sonia Vivas y se iniciarán los trámites para solicitar a la Junta Electoral Central las credenciales de Claudia Costa, actual directora

general de Participación Ciudadana y número cuatro de la candidatura de Podemos a Corty en las elecciones de 2019 del acta de concejal.

Ultima hora, 24 de juny de 2022

Moilanen insiste en que se reduzcan los plazos de las licencias urbanísticas

► Vox reclamará la reducción de las tasas y recortar a seis meses la tramitación de las obras

J. R. IPALMA

El retraso en la tramitación de las licencias urbanística por parte del Ajuntament de Palma volvió a ser motivo de debate ayer en algunas de las cinco comisiones informativas que se celebraron en Cort como previa al pleno que se celebrará la semana que viene.

Así, la defensora de la Ciudadanía de Palma, Anna Moilanen, destacó durante su intervención que su departamento sigue recibiendo quejas por la demora en la tramitación de expedientes relacionados con el área de Urbanisme. Molainen reconoció, una vez más, la dificultad de agilizar el proceso dada la falta de personal del departamento dirigido por la ecosoberanista Neus Truyol, pero apuntó que, en algunos casos, los expedientes incluso «no se llegan a resolver».



La defensora de la Ciudadanía de Palma, Anna Moilanen.

Pedir una cita

La defensora, en este sentido, también criticó la dificultad de los ciudadanos del municipio de Palma para conseguir una cita en el departamento y el hecho de que, en algunos trámites, se obligue a los interesados a hacer sus consultas vía telemática sin darle opción a la atención presencial.

Por otra parte, el grupo municipal de Vox presentó una proposición, que será debatida en el pleno, relativa a las tasas y a los citados plazos de las licencias urbanísticas. De esta forma solicitan al equipo de gobierno que reduzcan las tasas y que estas pasen de 2,61 por ciento actual al 1,2 por ciento del presupuesto de la obra.

Asimismo, Vox pedirá un compromiso institucional para reducir los

14
MESES DE TRÁMITE
Según la proposición que presentó Vox, que será debatida en pleno, este es el tiempo que tarda el departamento de Urbanisme en contestar y aprobar una licencia de obras

plazos de tramitación a seis meses desde que se presenta la documentación hasta que se resuelve mediante una reorganización del departamento.

Estas mejoras, defendió el grupo de Fulgencio Coll, se tienen que articular a través de una ordenanza municipal que recoja un protocolo y que refuerce al área de tramitación.

Cabe recordar, que hace unas semanas, el Ajuntament anunció que el área se reforzaría y que se firmó un convenio con el Colegio de Arquitectos para agilizar los trámites. A partir de ahora, según el acuerdo suscrito, el órgano colegial podrá hacer informes de adecuación a las obras a la normativa, aunque no serán vinculantes.

¿Y si en Palma, Sonia Vivas y Rodrigo Romero, no dejan el acta de Concejal?

Realmente es bochornoso, triste y lamentable el espectáculo que está ofreciendo el equipo de gobierno del ayuntamiento de Palma



[photo_camera](#) F Vivas, Romero y Alberto Jarabo

Pep Ribas Ribas

Realmente es bochornoso, triste y lamentable el espectáculo que está ofreciendo el equipo de gobierno del ayuntamiento de Palma, de ello ya hace tiempo, pero más durante el último mes con respecto a la crisis de gobierno y posteriores destituciones por parte de José Hila que ha provocado la cancelación de la Pride Week muy comentada y que se iba a llevar a cabo durante varios días en Palma de Mallorca.

No le falta razón a la defensora de la Ciudadanía, Anne Moilanen (persona neutral, que interpreta su papel perfectamente y que hace una gran labor en defensa de los derechos de palmesanos y palmesanas desde su oficina contando con pocos recursos y que muy pocas personas reconocen), cuando ella advierte de que "los ciudadanos no se merecen" el espectáculo que les ofrecen los políticos".

Estos conflictos no gustan a los ciudadanos. Todo ello, Moilanen podrá explicar en el resumen de 2021 que dará en el pleno extraordinario el lunes 28 de junio.

Yo achacaría el primer problema a que José Hila tuvo que formar gobierno municipal con los concejales que había de la coalición entre PSOE, Podemos y MES. Claro hay lo que hay y de donde no hay, no se puede sacar.

En realidad el problema empieza cuando los partidos en general y Podemos en particular ponen en las listas a candidatos con perfiles que les puedan interesar a la hora de arrastrar votos hacia sus candidaturas, he aquí el problema, son personas que destacarían en otras facetas, pero lo que es trabajar y guardar las formas mínimas de actuación para formar parte de un equipo de gobierno municipal, desde luego han demostrado que no sirven.

Sonia Vivas es una de estas personas que pudo ser concejala, se vio en el equipo de gobierno de una de las doce ciudades más importantes de España y que paso... pues se le subió a la cabeza.

En mayo ya su propio partido Podemos (o mejor dicho Alberto Jarabo, el que siempre la lía y al final salva su pellejo) le puso obstáculos para organizar la Pride Week, también desde fuera Sonia empezaba a ser criticada y ya el colofón fue cuando Kristin Hansen, una de las organizadoras en la presentación del acto, creo que sin mala intención y quizás por no saberse expresar bien en castellano, lo cierto es que la cago y todo el mundo salió contra ella, osea se inició el incendio.

Entonces es cuando ni por parte del alcalde José Hila (que fue incapaz de encontrar soluciones y le faltó liderazgo), ni tampoco por parte de Sonia Vivas (que iba muy crecida) no supieron reunirse y arreglar la situación a tiempo y hacer que la Pride

Week pudiera celebrarse, todo ello provocó que en 48 horas el equipo de gobierno explotara por los aires.

Vivas amenazó y tensó demasiado la cuerda con el alcalde, quien recibió una llamada del Consolat de Mar y Francina le dice que ya está bien.

Que están a las puertas de elecciones y que no se pueden permitir estos espectáculos, da órdenes concretas de cortar por la raíz. José Hila destituye a Sonia Vivas de forma inmediata, esta dice que deja el gobierno, pero no el acta de concejala, más tarde recibe presiones de algunos sectores, reflexiona y emite un comunicado (no una renuncia oficial) despidiéndose pero poca cosa más (tampoco asistió a la última Comisión de asuntos de Pleno del día 23 de junio).

El siguiente capítulo es su compañero de partido Rodrigo Romero, que supuestamente había firmado un escrito que criticaban y pedían la rectificación o dimisión de su compañera del equipo de gobierno Neus Truyols (de MES), luego se desdice, más tarde salen audios en donde se demuestra que Romero ha mentado y cuando ya está la cosa liada dice que la firma del comunicado no es suya.

Muy mal todo este tinglado que llega al punto de que Podemos se reuniera y en una rueda de prensa dijo que ha perdido la confianza con su compañero Romero, lo que provoca ser el segundo concejal del partido morado cesado por el alcalde José Hila. Por el momento a mí no me queda claro que Rodrigo Romero quiera dejar el acta de concejal (Rodrigo se quejó de un comunicado inicial del partido MES).

La Defensora de la Ciudadanía reclama la atención presencial en Cort

Anna Moilanen ha denunciado que «la actualización y la compatibilidad de los sistemas informáticos es urgente»



Anna Moilanen ha denunciado que «la actualización y la compatibilidad de los sistemas informáticos es urgente». | Gemma Marchena

[Gemma Marchena](#) Palma 28/06/22 12:01
[FTWM2](#)

Este martes se ha celebrado un **pleno extraordinario** en el que se ha dado cuenta del cese de la regidora de Podemos, Sonia Vivas, poco antes de que se llevara a cabo la presentación de la memoria de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía del año pasado. **Anna Moilanen** ha denunciado que «la actualización y la compatibilidad de los

sistemas informáticos es urgente en el caso de nuestro Ajuntament, si queremos garantizar un servicio municipal capaz de atender a la ciudadanía en tiempo y forma».

Moilanen advirtió que «no es admisible que por falta de acceso o habilidad de uso de **medios digitales** una persona no pueda pedir una cita previa o no pueda disponer de atención presencial, como es el caso de algunos servicios del Ajuntament, ya que se vulnera su derecho a elegir en todo momento si se comunica con las administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones mediante medios electrónicos o no».

La [Defensora de la Ciutadania](#) també enumeró les **tareas pendientes del Ajuntament** y que acumulan un mayor número de quejas, entre las que está el exceso de ruido por el ocio, los problemas de accesibilidad de la Plaça Major, el estado de la plaza de s'Escorxador, la demora de una subvención desde 2010 o la recuperación de la presencialidad en los servicios de atención a la ciudadanía. En cuanto a los expedientes de la oficina, se cerró 2021 con 522 expedientes, y han quedado 81 pendientes de trámite. Los **expedientes resueltos** han dado la razón a la ciudadanía en un 36,4 por ciento.

COPIB, Col·legi Oficial de Psicologia de les IB, 5 de juliol de 2022

El COPIB, convidat a la presentació de la memòria 2021 de la Defensora de la Ciutadania

Publicat el 5 de juliol de 2022



Joan Antoni Sancho, membre de la Junta de Govern del COPIB, va assistir en representació del Col·legi al ple extraordinari convocat per l'ajuntament de Palma el dimarts 28 de juny, en el qual la **Defensora de la Ciutadania, Anna Moilanen**, va donar a conèixer les dades més rel·levants recollides en la Memòria 2021.

Durant la seva intervenció, Moilanen va abordar entre altres temes els efectes negatius de la pandèmia en la bretxa digital, per a concloure que no existeix cap justificació perquè es continuï dissuadint o limitant actualment l'accés presencial a l'Administració amb justificacions de temps de pandèmia. En aquest sentit, va reivindicar el dret de totes i tots les/els ciutadanes/s a ser ateses/os per l'Administració presencialment si així ho estimen convenient.

Altres dades d'interès que va donar a conèixer Moilanen en la seva intervenció són els relatius a l'obertura de 64 nous expedients amb la consideració de vulneració de drets de la ciutadania. Al costat d'aquests, la defensora va indicar que es varen reobrir altres 5 casos i que es varen rescatar 81 d'anys anteriors, per la qual cosa es va treballar en un total de 150 procediments d'aquestes característiques, a més dels relacionats amb la informació, mediació i assessorament.

Després de la intervenció dels portaveus dels grups polítics, amb valoracions negatives i positives, sobre el treball realitzat per l'Oficina, el batle de Palma, **José Hila**, va agrair a la Defensora de la Ciutadania el treball realitzat i va recordar les seves funcions com a últim recurs que té el/la ciutadà/na quan no se senti atès per l'Administració abans de recórrer als tribunals de justícia.

Ultima hora, 23 de juliol de 2022

El apunte

Retrasos en los vados y las citas con información urbanística

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, señaló en comisión que se están produciendo retrasos de hasta seis meses para la obtención de un vado. Dalmau explicó que esta tardanza se debía a la falta de un ingeniero que debe cubrir la plaza ya prevista, a lo que se suma la necesidad de informes de Actividades si el vado se reclama en viviendas plurifamiliares. También se habló de retrasos en las citas para información urbanística.

Ultima hora, 23 de juliol de 2022

El apunte

Retrasos en los vados y las citas con información urbanística

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, señaló en comisión que se están produciendo retrasos de hasta seis meses para la obtención de un vado. Dalmau explicó que esta tardanza se debía a la falta de un ingeniero que debe cubrir la plaza ya prevista, a lo que se suma la necesidad de informes de Actividades si el vado se reclama en viviendas plurifamiliares. También se habló de retrasos en las citas para información urbanística.

Ultima hora, 4 de setembre de 2022



Ultima hora, 5 de setembre de 2022

La defensora de la Ciudadanía pide a Cort un plan integral para Camp Redó

Moilanen considera «imprescindible» mejorar la condiciones de barrio y su seguridad



Emaya realiza cada tres meses una limpieza extraordinaria de grandes residuos en el barrio de Camp Redó. | J. R. | PALMA

[Javier Rodríguez](#) Palma 04/09/22 3:59
[FTWM2](#)

La defensora de la Ciudadanía, **Anna Moilanen**, reclamó al equipo de Gobierno del Ajuntament «una respuesta efectiva» a las molestias que tienen que soportar los **habitantes de Camp Redó** por el comportamiento «de una minoría de vecinos conflictivos de la zona de las viviendas sociales» y consideró «imprescindible» que se rescate el proyecto de reforma integral del barrio. De esta manera, Moilanen aseguró que «no es comprensible» que un grupo de personas «mantengan en jaque a todo el

vecindario» y destacó que los afectados «están exhaustos y muy cansados de esta situación. Esta claro que así no se puede, ni se debe, seguir. Lo que están pasando allí los vecinos no es digno de una ciudad como Palma».

La defensora reconoció que se han dedicado esfuerzos especiales a **arreglar el barrio**, como retenes especiales de recogida de trastos, «se ha intervenido para poner al día una deuda histórica de mantenimiento en la zona», pero reiteró la necesidad de actuar con más contundencia y periodicidad. Para ello, propone recuperar el proyecto integral para la zona aprobado hace años por el Ajuntament, pero nunca puesto en marcha en su totalidad.

De hecho este plan de **rehabilitación integral** es reclamado periódicamente por la asociación de vecinos del barrio y por los partidos de la oposición, pero hasta el momento, sin resultado. Hace apenas un año los vecinos de la calle Cotlliure denunciaron que el parque infantil de la zona estaba «tomado» por drogadictos que consumen alcohol y otras sustancias junto a sus hijos e incluso «vomitan y mantienen relaciones sexuales en pleno día».

La defensora de la Ciudadanía reconoció el esfuerzo del coordinador del distrito Norte, **Miguel Ángel Barceló**, «que está, junto con los miembros de la comisión técnica, haciendo un gran trabajo», aunque lamentó que, debido a la falta de apoyo, «no llega ni puede dar solución por sí solo a estos problemas graves que sufre la barriada». Moilanen también denunció que la plaza «necesita una mejor limpieza, «si es necesario cada día», y recordó que en otras zonas del municipio sí es diaria. «Los vecinos de los barrios mas vulnerables tienen el mismo derecho a limpieza que los demás».

El apunte

Siguen las quejas por las citas previas en Urbanisme y por la notificación de multas

La oficina de la defensora de la Ciudadanía se ha mantenido el activo durante todo el verano y, según Moilanen, se han abierto más de 70 expedientes durante estos meses. Las quejas más repetidas, detalla, se siguen refiriendo a la falta de citas previas en el departamento de Urbanisme (obras, licencias y disciplina urbanística), así como a la falta de respuesta a los ciudadanos desde el área. También son recurrentes, en los últimos meses, las notificaciones «deficientes o dudosas» de multas por parte del Ajuntament y la suciedad que se acumula en determinadas zonas de Palma, destacando, por ejemplo, la de la calle Santa Florentina. Asimismo, según la defensora, se han recibido quejas por ruidos de autobuses, especialmente en la plaza de Progreso, «donde paran más tiempo», y también por molestias por la gran afluencia de personas en sa Feixina.

Ultima hora, 23 de setembre de 2022

La defensora cuestiona el sistema de cita previa de los servicios municipales

La defensora de la Ciutadania, Anna Moilanen, cuestionó el servicio de cita previa de Cort por, según sus propias palabras, «crear situaciones de indefensión y ser excluyente» y criticó que algunos departamentos, como Urbanisme, Multas o Son Bordils, obligan a que este trámite se realice digitalmente.



Imagen de Anna Moilanen, defensora de la Ciutadania.

Diari de Mallorca, 23 de setembre de 2022

Denuncian la existencia de gallos y gallinas sin control en el Coll d'en Rebassa

► La Defensora de la Ciudadanía ha expuesto las dificultades que tienen los vecinos del solar afectado para conciliar el sueño desde hace años

JOSEP CAPÓ, PALMA

■ Los vecinos de un solar situado en la calle Joan Daurer del Coll d'en Rabassa tienen dificultades para conciliar el sueño desde hace años.

Los cantos de los gallos que habitan un solar sin construir en esta calle les despiertan cada mañana a la salida del Sol. La situación se ha convertido en una auténtica pesadilla para los vecinos de esta calle, hasta el punto de que han acudido a la Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, para exponerle la situación que viven y reclamar de las instituciones una solución a su problema.

En el escrito dirigido a la Defensora uno de los vecinos afectados manifiesta que ha optado por dirigirse a esta oficina «tras haber presentado durante años quejas al Ayuntamiento, al igual que muchos de los vecinos del edificio y de la calle, sin obtener ayuda alguna».

El vecino relata a la Defensora que «enfrente de nuestra finca hay un solar cerrado en estado de abandono que, además de acumular basura que los incívicos tiran, hay docenas de gallinas, gallos y pollitos que se han convertido en una tortura diaria».

El afectado narra que «cantan todo el día y la noche y llevamos años con problemas graves para dormir». Además de la basura y excrementos que están generando, «porque hay vecinos de otros edificios que les tiran restos de comida generando así la aparición de ratas».

Esta persona afirma que «estamos desesperados ya que no poder dormir como toca durante tanto tiempo nos está llevando a una situación límite». Por último, puntualiza que es una «defensora acérrima de los derechos de los animales, pero las condiciones de

salubridad son inaceptables y el descanso vecinal es un derecho».

Tras la denuncia, la Defensora explicó en la comisión previa al pleno celebrada ayer que su oficina ha iniciado actuaciones en relación a esta denuncia. En concreto han visitado el lugar observándose la presencia de 40 aves de todos los tamaños. También pone de manifiesto tener conocimiento de que desde la concejalía de Medio Ambiente de Cort se actuó «realizándose una retirada de especímenes en colaboración con una unidad de la Guardia Civil, aunque afirma que «resultó insuficiente y al poco tiempo el problema se reprodujo».

La Defensora afirma que en estos momentos los vecinos siguen viviendo «un auténtico martirio, que visto desde fuera podría resultar incluso cómico».

Desde la oficina de la Defensora continúan las gestiones con el fin de conseguir solventar esta situación. Aunque es probable que se produzca en breve una nueva actuación de retirada de los animales, tal como afirmó en comisión «la solución definitiva se producirá cuando se edifique este solar».

La Defensora denuncia las dificultades para solicitar cita previa

► La Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, denunció ayer en la comisión previa al pleno las dificultades en las que se encuentran los ciudadanos a la hora de solicitar una cita previa en distintos departamentos municipales. Moilanen reiteró que esta situación se ha convertido en un «agravio», que se agrava por el hecho de que el Ayuntamiento no garantiza el derecho que tienen los ciudadanos a ser atendidos de forma presencial, si así lo consideran oportuno, tal como se establece en la legislación vigente, incumplida sistemáticamente.

J. C. PALMA

Auge y caída de las salas de juego

La nueva Ley del juego, pionera a nivel estatal, congelará las licencias de salones



Imagen de una de las salas de juegos que han echado el cierre en Inca. | Elena Balletero

[Elena Balletero](#)02/10/22 3:59
FTWM10

Casi **40 salas de juego** y **casas de apuestas** han cerrado sus puertas en Baleares desde el año 2019. La política de tolerancia cero del Govern puso en 2014 el foco en la ludopatía en las Islas, especialmente entre la población más joven y marcó un antes y un después para el sector que en esos momentos sufría un importante despegue. **En 2014 había 90 locales** en las Islas y en 2019 el sector vivió su **momento álgido** con un total de **154 salas** repartidas por toda la geografía balear convirtiéndose en el tercer territorio nacional con más locales recreativos por cada millón de habitantes.

Desde entonces han cerrado 37 salas y dos más están en proceso. De ellas **32 en Mallorca** (Alcúdia, Calvià, Inca, Lluçmajor, Manacor, Marratxí, Palma, Pollença, Sant Llorenç des Cardassar, Santanyí y Sóller), **cuatro en Menorca** (Ciutadella y Mahón) y **dos en Ibiza** (Ibiza y Sant Antoni de Pormany). Algunos de los cierres responden a denegaciones de licencias, **declaraciones de nulidad** o revocaciones de los permisos existentes (15), pero la mayoría se deben a **renuncias y desestimientos** de las propias empresas. La patronal atribuye los cierres principalmente a la pérdida de poder adquisitivo de la población y a la crisis turística derivada de la pandemia. Admite también la existencia de casos de **presión vecinal** sobre determinados establecimientos, pero sostiene que estos son un fenómeno nuevo que ha llegado coincidiendo con la tramitación de la nueva legislación.

«El esfuerzo de esta Conselleria para la protección de la infancia y de los colectivos y barrios vulnerables ante el **sobreejercicio de casas de apuestas** ha sido claro desde el principio de la legislatura. Hemos impulsado medidas que son pioneras en todo el Estado y ya se empiezan a ver los resultados», dicen fuentes de Sectors Productius. Destacan que «para ello ha sido clave el trabajo conjunto con la **sociedad civil** y las diferentes asociaciones y plataformas de las Illes Balears, que han puesto a disposición del Govern sus diferentes perspectivas de los juegos de azar como una cuestión de salud pública, una cuestión social y una cuestión de **convivencia vecinal**, y no una cuestión estrictamente de negocio como lamentablemente se había tratado hasta ahora».

La modificación de la **Ley 8/2014 de 1 de agosto del juego** y las apuestas impulsada desde el Govern balear, encara ahora su recta final en Europa, antes de su aprobación definitiva. Es una normativa pionera a nivel del Estado porque impedirá de facto conceder nuevas licencias en los próximos años. El borrador del texto, que el Govern presentó el 1 de agosto a la **Comisión del Juego de Baleares**, establece un **máximo de 75 salas de juego por millón de habitantes**. Teniendo en cuenta que las Islas duplican actualmente esa cifra (con 139 salas de juego para 1,2 millones habitantes) la medida supondrá en la práctica que hasta que más de la mitad de los locales que operan ahora no echen el cierre, no se autorizará la apertura de nuevas casas de apuestas. Además de fijar límites a la densidad de locales de juego en función del número de habitantes, la nueva norma fija también una **distancia mínima de 500 metros** entre locales y prohíbe las máquinas en las inmediaciones de los centros educativos.

Noticias relacionadas



[«La ludopatía no entiende de estadios sociales»](#)

A la espera de que se complete la modificación legislativa el sector convive desde 2020 con una **moratoria de licencias** que frenó el auge de la apertura de nuevos locales. Desde entonces ha habido un decrecimiento progresivo. La patronal critica que el Govern tome

como referente la **población de Baleares a 1 de enero** para establecer la densidad máxima de locales de juego sin tener en cuenta la población flotante que llega a las Islas en la temporada alta. «Igual que ocurre con los casinos y los bingos es razonable delimitar la oferta, pero lo que pedimos es que se tengan en cuenta los datos de la población real que tenemos que es la que hay el 1 de julio porque muchos de nuestros clientes son **turistas**. Si se hiciera así verían cómo la densidad es menor a la de nuestro entorno», dice la **Associació d'Empresaris de Sales Recreatives i de Joc de les Illes Balears (Sareiba)**.

En la tramitación de la nueva normativa ha habido dos grandes protagonistas, de una parte la **Mesa Social del juego** a la que asisten, entre otros colectivos UNICEF, Cruz Roja, FAPA Mallorca, Juguesca, el Col·legi Oficial Psicòlegs, IREFREA, la defensora Ciutadania Ajuntament de Palma, el Director General de Salut, **PADIB** (Pla d'Addiccions i Drogodependències Illes Balears) y **Proyecto Home**; y de otra la **Comisión del juego** (integrada por la patronal del sector) que discrepa del enfoque del Govern y pone el foco en la generación de empleo en su impacto económico y social. La Patronal critica además que la nueva normativa «cargue toda la responsabilidad sobre el juego privado cuando el juego público (principalmente la Primitiva, el Euromillón y la lotería nacional) se queda con el 53 % del gasto en juego que se hace en España», dice.

El enfoque del Govern balear (al que ahora miran otras comunidades autónomas) deja de lado el **impacto económico y laboral**, a pesar de ser una normativa impulsada desde **Sectors Productius**. Prioriza «la **protección social de las personas vulnerables**». Buena parte de los datos que se han usado durante el proceso de redacción del texto proceden del Observatorio del juego, de ahí que la Conselleria quiera transmitir la idea de que el cierre de salones recreativos y de apuestas es «un triunfo colectivo».

La Conselleria de Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica creó en 2020 el **Observatorio del Juego Online** (ojo.cat) como «herramienta para la búsqueda, desarrollo, publicación y difusión de información relacionada con las nuevas modalidades de juegos de azar, videojuegos, y nuevas tecnologías que puedan generar comportamientos adictivos, compulsivos o patológicos». En su primera memoria anual 2021-2022 habla del «contexto de aumento constante y generalizado en todos los segmentos del juego en línea» pasando de 9.85.333 personas en 2015 a **1.481.727 jugadores activos mensuales en 2020** (con un gasto medio por jugador de 293 euros en 2015 y 533 euros en 2020) de acuerdo con el informe Análisis del perfil del jugador en línea, elaborado por la Direcció General d'Ordenació del juego.

«No solo la oferta del juego en línea ha irrumpido con fuerza haciendo uso de **estrategias de marketing y publicidad** agresivas y contribuyendo al aumento de personas con problemas de **adicción al juego**, sino que también lo ha hecho el sector de videojuegos. Todo esto ha favorecido un cambio del perfil de los jugadores y jugadoras: más jóvenes, con mayor nivel de estudios y con un **mayor número de jóvenes con problemas** de juego de apuestas a través internet», según la Estrategia Nacional sobre adicciones 2017-2024. Los últimos datos sitúan a Baleares como la tercera comunidad autónoma con más establecimientos de juego por cada millón de habitantes. Fue además el territorio nacional donde más creció el número de **autoprobibidos** del juego en 2020 (un 56,9 % en comparación con 2019). La inscripción en un registro de prohibidos impide el acceso de la persona firmante a aquellos juegos respecto de los que la Administración Pública competente haya determinado la necesidad de realizar la identificación previa del jugador.

Ultima hora, 17 d'octubre de 2022



Ciudadanos y funcionarios, «perdidos» ante la digitalización del Ayuntamiento

► La Defensora de la Ciudadanía denuncia la falta de personal y la deficiente formación y equipos

J. CAPÓ, PALMA

■ La Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, propició este jueves un nuevo varapalo a la gestión del equipo de gobierno de Cort, esta vez a cuenta del proceso de digitalización en el que está inmerso el Ayuntamiento.

En la comisión de sugerencias

y reclamaciones analizó la situación actual de este proceso y concluyó que tanto los funcionarios implicados como los ciudadanos y los políticos se ven afectados por la falta de formación en nuevas tecnologías, la falta de confianza en los medios digitales y ausencia de información sobre los beneficios de la e-Administración.

Si el pasado mes criticó el sistema de cita previa afirmando que su generalización limita derechos, por lo que respecta a la digitalización de servicios y proce-

sos, tanto presenciales como en línea, se ha detectado su saturación, las dificultades en cuanto a la tramitación por lo que respecta al uso de plataformas o aplicaciones o su ausencia en algunos casos, la falta de justificación cuando se interrumpe la conexión, además de la falta de personal a la hora de resolución de dudas, ya que, afirmó, se trata de servicios que solo se atienden por teléfono o por videoconferencia.

Pese a lo anterior, algunas dificultades se superan gracias a la buena disposición del funciona-

riado y mediante la ayuda de familiares o entidades sociales.

Como conclusiones, Moilanen detalló que la transformación digital «no puede improvisarse» y que se debe invertir tanto en recursos humanos como en equipos, entre otras.

Como «mejoras inminentes» la Defensora señaló la necesidad de que las tarjetas de la EMT se puedan recargar telemáticamente, que la renovación de las tarjetas de Acire se realice de forma automática y la necesidad de que las multas se puedan notificar *online*, aunque para ello hace falta un cambio legislativo. También indicó la necesidad de que las actuaciones se acompañen de planificación y coordinación entre las distintas áreas.

Ultima Hora, 21 d'octubre de 2022

La defensora resalta el problema de la digitalización de los servicios municipales

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, destacó ayer en comisión municipal las dificultades que tienen los ciudadanos, y los propios funcionarios, con la progresiva digitalización de los servicios municipales por la falta de medios y formación. Moilanen criticó que la brecha digital provoca pérdida de derechos.

El gallinero que 'tortura' a vecinos del Coll se amplía con otros cuatro gallos

► El problema que sufren desde hace años los moradores de una finca situada junto a un solar sin construir no solo no se ha solucionado tras la intervención de la Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, sino que se ha incrementado

JOSEP CAPÓ, PALMA

■ Los vecinos de un solar de la calle Joan Daurer del Coll d'en Rabassa, que desde hace años no pueden conciliar el sueño debido a los cánticos de los gallos de un gallinero espontáneo, continúan con la pesadilla, pese a las reiteradas denuncias.

Desde que la Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, diera la voz de alarma en la comisión del pleno de hace un mes, e instara al área de Medio Ambiente a que actuara, el problema no solo no se ha resuelto o minimizado, sino que se ha incrementado puesto que ahora, en lugar de los ocho gallos que había hace un mes, hay doce.

Se han incorporado otros cuatro machos, «eso sí, mucho más bonitos que los anteriores porque tienen el plumaje dorado y tanto la cresta como la cola más vistosa, aunque molestan igual o más que los anteriores de plumaje negro» ha manifestado una vecina afectada por el problema medio en serio medio en broma, cuando la Defensora se ha puesto en contacto con ella con el fin de comprobar si, por parte del Ayuntamiento, se ha procedido a solucionar el problema.

Cabe señalar que a los cuatro gallos adicionales a los ocho anteriormente existentes en este solar, se suma una cantidad indeterminada de otros ejemplares de todos los tamaños que, aunque en general no molestan, también contribuyen a ensuciar la zona, puesto que en numerosas ocasiones esporean la basura de los contenedores existentes



Uno de los gallos que andan sueltos en el solar y que no dejan dormir a los vecinos.

den la calle. Los vecinos relatan que los cánticos de los gallos que habitan en este solar sin construir en esta calle les despiertan cada mañana a la salida del Sol, hasta el punto de que la situación se ha convertido en una auténtica pesadilla, lo que les empujó a acudir a la Defensora de la Ciudadanía, ya como última instancia, con el fin de exponerle la situación que viven y reclamar a las instituciones una solución a su problema.

Una vecina afectada indica que han optado por dirigirse a esta oficina «tras haber presentado duran-

te años quejas al Ayuntamiento, al igual que muchos vecinos del edificio y de la calle, sin obtener ayuda alguna».

Esta afectada relataba en su escrito a la Defensora que «enfrente de nuestra finca hay un solar cerrado y en estado de abandono que, además de acumular basura que los insectos tiran, hay docenas de gallinas, gallos y pollitos que se han convertido en una tortura diaria, puesto que «cantan todo el día y la noche», lo que les genera desde hace años «problemas graves para dormir». Además, relata que veci-

gar hace unos meses, observó «la presencia de 40 aves de todos los tamaños». Puso de manifiesto que desde la concejalía de Medio Ambiente de Cort se actuó «realizándose una retirada de especímenes en colaboración con una unidad de la Guardia Civil», aunque, como se demostró, «resultó insuficiente» ya que al poco tiempo el problema se reprodujo.

Moilanen insistió en que en estos momentos los vecinos siguen viviendo «un auténtico martirio, que visto desde fuera puede resultar incluso cómico». Si bien desde su oficina continuaron las gestiones para erradicar el problema, con la reiteración de la reclamación a Medio Ambiente y la consiguiente solicitud de información a este departamento sobre las medidas que han adoptado, por el momento, no ha recibido respuesta. Al respecto, auguró que «la solución definitiva se producirá cuando se edifique este solar», afirmación que se ha demostrado incierta a tenor de los problemas que padecen los moradores de una finca que tampoco pueden dormir por las molestias del canto de un gallo que pulula por el vecindario.

El solar tiene una superficie de 8.928 metros cuadrados. En él se prevé la construcción de una calle, que ocupará 1.514 metros cuadrados y un espacio libre público de otros 1.316 metros cuadrados. El resto del solar se podrá destinar a la construcción de viviendas con una densidad máxima de 88,4 habitantes por hectárea.

Los cánticos de estas aves se han convertido en «una auténtica pesadilla», según explican los afectados

no de otros edificios les tiran comida, «generando de esta forma la existencia de basura y la proliferación de ratas».

Cuando la Defensora visitó el lu-

El Ajuntament tarda entre nueve y doce meses en dar los vados permanentes

► La defensora de la Ciudadanía remarca la «inaceptable desatención» de Cort a los solicitantes

Javier Rodríguez | PALMA

La regiduría de Mobilitat Sostenible del Ajuntament de Palma está tardando entre nueve y más de doce meses en tramitar las peticiones de vados permanentes debido a la falta de personal especializado, concretamente ingenieros, que tramiten las solicitudes de los ciudadanos, según confirmó la defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, que asegura haber recibido numerosas denuncias en este sentido.

Esta escasez de recursos suficientes por parte del área ha provocado, asegura Moilanen, una «inaceptable desatención» a los afectados, que denuncian que sus consultas sobre el estado de las tramitaciones «no llegan, ni tan solo, a un interlocutor válido que les pueda dar información sobre cómo va el proceso, generando incerteza e indefensión».

Tanto es así que la oficina de la defensora ha iniciado un expediente para determinar las causas de tantas quejas y ha concluido que en el departamento se está generando «un cuello de botella» en la tramitación de estos vados, especialmente desde que el área asumió toda la gestión que antes compartía con el área de Model de Ciutat.



Moilanen también denuncia la falta de información al ciudadano del estado de la tramitación. Foto: JALIME MOREY

— EL APUNTE

La demora ha producido «agravios» a ciudadanos, empresas y personas con movilidad reducida

► La defensora destaca algunas situaciones concretas que han producido «agravios» a los ciudadanos, como el caso de particula-

res con cocheras en sus inmuebles y problemas graves de aparcamiento por estar ubicados en zona ORA o el de empresas que, en días concretos, no han podido ejercer su actividad por imposibilidad de acceso de sus vehículos al almacén. En la misma dinámica que los vados, siendo también competencia del mismo área, son

los casos de peticiones de espacios de aparcamiento reservados a personas con movilidad reducida a quienes, según dice, se le ha demorado su petición hasta nueve meses, «con el agravante de que se trata de situaciones de necesidad vital para las personas afectadas por limitaciones o discapacidades».

Moilanen ha solicitado explicaciones al departamento en varias ocasiones y, al parecer, durante los años anteriores, el problema era «la falta de dotación de los recursos» para asumir esta competencia.

Sin embargo, una vez concedida la solicitada dotación económica, durante este año 2022, el problema persiste ya que, según argumenta la defensora, «no se ha conseguido contratar técnicos en el mercado laboral que hayan querido integrarse en la Administración pública».

Al parecer, según le explicaron en el propio departamento de

► PRECARIEDAD

El problema, según destaca Anna Moilanen, es la falta de personal técnico en el área de Mobilitat

Mobilitat, las condiciones que se ofrecían «son poco motivadoras» para el perfil de ingeniero, «que es el idóneo para el trabajo correspondiente».

Moilanen considera que las demoras que se han producido en la tramitación de los expedientes, debido a los problemas de falta de personal, «son comprensibles, pero injustificables» ya que, según su opinión, «un ciudadano que cumple con los requisitos solicitados no puede esperar tantos meses para le otorguen un vado permanente, ni tampoco es aceptable que la comunicación de las deficiencias subsanables se demore *sine die*, ante un sistema de comunicación que deja mucho que desear».

Con aroma preelectoral

El alcalde José Hila hace balance de ocho años de poder municipal sin olvidarse de rendir un emocionado homenaje a Aurora Picornell

la crónica

Gemma Marchena



Hasta 26 folios tenía el discurso del alcalde **José Hila** con motivo del debate del estado de la ciudad, frente a las 14 páginas del año pasado. Pocos minutos después de las 10.00 de la mañana, entraba el alcalde en un atestada Sala de Plenos con masiva presencia socialista, entre las que destacaban la presidenta del Consell de Mallorca, **Catalina Cladera**, la diputada **Susana Moll** y **Pilar Costa**, portavoz del grupo socialista en el Parlament.

Antes, hubo dos semanas de preparativos de una intervención que más que ser una 'lluvia de millones' como anunciaron en sus respectivos discursos **Francina Armengol** o **Catalina Cladera**, Hila decidió convertir en el balance de casi ocho años de gestión pero con cierto aroma preelectoral. Si el año pasado habló de las obras de plaza España (que arrancarán después de Reyes) y la congelación de impuestos, este año habló de las nuevas medidas fiscales y transporte público. Frente a la amenaza del recorte de impuestos (un aviso a navegantes del modelo **Ayuso-Feijóo**), el alcalde optó por defender los servicios públicos.

La intervención de cada portavoz estaba respaldada por miembros del partido y había mudanzas en los bancos del público, pero ahí se mantenían impertérritas **Jero Villanueva**, flamante presidenta de sa Federació de Veïns de Palma, **Maribel Alcázar**, y la defensora de la Ciudadanía, **Anna Moilanen**.



Numeroso público acompañó al alcalde durante su extenso discurso.

▶ CONTRASTE

Ante el aplauso del equipo de gobierno y del público para Picornell, solo hubo silencio en la oposición



Hila, en el vestíbulo de la Sala de Plenos, antes de iniciar el debate del estado de la ciudad.

La presencia de **Aurora Picornell** se percibía en el ambiente; fue nombrada por el alcalde, la regidora de **Més Neus Truyol** y el *podemita* **Alberto Jarabo**, vestido con una simbólica camisa violeta y cuya intervención sonó a despedida. Entre el público estaba **Lucía Muñoz**, aspirante a suceder a Jarabo. El homenaje de Hila a Picornell se topó con un largo aplauso de los progresistas y el público. La oposición reaccionó con silencio, alguna mirada al techo y la sonrisa de algún regidor de Vox.

«Desde aquí le quiero transmitir mi afecto. No lo hacen todo bien, tampoco lo hacen todo mal», sentenció el siempre educado **Fulgencio Coll**, que pese a sus diferencias políticas con Hila, fue el único que se acercó a tenderle la mano tras finalizar la primera sesión. El alcalde inició la jornada con su corbata roja, habitual en sus grandes momentos, y terminó a las cuatro y media ya descorbatado. Más de seis horas de debate sin pausa. Hoy seguirá a mediodía.

El servicio de cita previa de Cort acumula críticas

► Algunos departamentos no dan opción al ciudadano a pedir la atención presencial y otros no tienen fecha hasta el mes que viene

Javier Rodríguez | PALMA

El servicio de cita previa en algunos departamentos del Ajuntament de Palma sigue generando quejas entre los usuarios ya que, denuncian que, en determinados casos, «es imposible ya que no te dan la opción de reservarla» y en otros, como en el área de gestión de multas, la primera fecha disponible es el próximo 5 de diciembre.

Este diario ha recogido las quejas de varios ciudadanos que critican la imposibilidad de acceder a algunas áreas a través del sistema de citas previas y apuntan, entre otros departamentos, a las oficinas de atención al ciudadano, las llamadas OAC. En este sentido denuncian que, por ejemplo, para solicitar una cita para altas y cambios de domicilio no hay disponibilidad en ninguna de las nuevas oficinas municipales ya que, en todas, aparece un aviso en rojo que informa que están «pendientes de programación de nuevas citas». Estos avisos está así, como mínimo, desde el pasado martes.

EL APUNTE

La normativa da al ciudadano la posibilidad de elegir el tipo de atención

► La defensora de la Ciudadanía también se refirió al hecho de que en determinadas áreas no se responde al teléfono que aparece en la web de Cort y denunció que se eliminen, como en el caso del archivo de Son Bordills, las citas presenciales obligando al interesado a realizar sus consultas de forma telemática o por videollamada. Moilanen recordó que la Ley de Administraciones Públicas da al ciudadano la posibilidad de elegir que tipo de atención quiere recibir por parte del Consistorio.

Otras áreas que están causando problemas a los usuarios son las de gestión y documentación en la Policía Local o de licencias de actividades que depende de

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ AVINGÜDES
AVINGUDA DE GABRIEL ALONSO Núm 15 Pta 51 CP 07002
Pendiente programación nuevas citas

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ PERE GARAU
CARRER DE PERE LOBERA Núm 9 CP 07007
Pendiente programación nuevas citas

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ SANT FERRAN
AVINGUDA DE SANT FERRAN Núm 42 CP 07023
Pendiente programación nuevas citas

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ S'ESCORNADOR
CARRER DE L'EMPERADRIU EUGÈNIA Núm 8 CP 07010
Pendiente programación nuevas citas

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ SON MOIX
CAMÍ DE LA VILETA Núm 40 CP 07022
Pendiente programación nuevas citas

Captura de la web del Ajuntament en la que se ve que no hay citas para dar de alta o cambiar de domicilio.

Urbanisme, entre otros. En ambos casos, al menos en los tres últimos días, es imposible conseguir una cita ya que en la pantalla solo aparece el calendario de este mes de noviembre y no ofrece la posibilidad de reservar en ninguna fecha.

Estas dificultades para acceder a servicios municipales ya han sido denunciadas durante los últimos meses por la defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen. La defensora ya comentó ante el equipo de Gobierno que es «inadmisible que por falta de medios digitales o de personal un ciudadano no pueda disponer de atención presencial» y destacó que, debido a esto, «el Ajuntament está vulnerando sus derechos fundamentales cuando existen verdaderos problemas para acceder a determinados servicios y departamentos».

Los vecinos de Camp Redó rompen con Hila: se sienten «abandonados» por Cort

► La asociación vecinal anuncia que **no acudirá** a la reunión convocada por el alcalde

Javier Rodríguez | PALMA

La asociación de vecinos de Camp Redó no acudirá a la reunión a la que les ha convocado el alcalde de Palma, José Hila, el próximo martes, día 22 de noviembre, ya que «durante ocho años los socialistas han hecho caso omiso de las reivindicaciones que hemos hecho en cada pleno municipal», aseguran en un comunicado. De esta forma los representantes vecinales anuncian un «plantón» al alcalde provocado, según sus propias palabras, «a que la reunión está motivada por la cercanía de las elecciones» y prevén que, durante el encuentro, «solo harán promesas que luego no cumplirán, igual que hicieron en 2015 y 2019».

Los vecinos, asimismo, aseguran sentirse «abandonados» a pesar de sus continuas denuncias y señalan que el actual Pacte de izquierdas, que lleva gobernando

→ EL APUNTE

La defensora y la oposición piden planes específicos para el barrio

► Ante el aumento de la suciedad, inseguridad y degradación del barrio en los últimos meses la propia defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, pidió al equipo de gobierno un plan específico de actuaciones para la zona. En los mismos términos se han expresado, en los últimos plenos, los partidos de la oposición que suelen presentar cada mes propuestas en este sentido. Estas peticiones no suelen ser atendidas por el Pacte, ya que, asegura, ya se están realizando actuaciones en la zona.

en Cort desde hace ocho años «ningunea a los ciudadanos y no pisan la calle, aunque luego se cuelgan la medalla de ser el partido del pueblo», aseguran.

La asociación niega el argumento esgrimido por el alcalde en el debate del Estado de la Ciudad, cuando aseguró que Palma necesita un tejido vecinal fuerte que recuerde a los gobiernos en que se equivocan. «Es mentira, no escuchan y no hacen nada y, mientras, el barrio se degrada».

Los afectados se quejan de que ya expresaron su negativa al proyecto para peatonalizar la calle Cotlliure y que les ignoraron. «Que nos quiten el incivismo primero y luego ya hablaremos de ejes peatonales», apuntan.

También denuncian, «con dureza», el cierre del mercado de Camp Redó y la falta de efectivos policiales en la zona, «ni están ni se les espera». El abandono, comentan, «es total» y se refieren a la suciedad, a los contenedores llenos de basura y a la degradación de los parques, «a los que acuden personas a drogarse».



Los vecinos del barrio denuncian la degradación y el abandono por parte de las autoridades municipales.

LA DEFENSORA CONTINUARÁ

► Todos los grupos municipales rechazaron la propuesta de Vox en la que se solicitaba la supresión de la oficina de la Defensora de la Ciudadanía. Se trata de una petición recurrente del grupo ultraconservador, que en esta ocasión recibió duras críticas por parte de todos los partidos políticos. También contó con la oposición frontal de la Federació d'Associacions de Veïns de Palma, cuya presidenta, Maribel Alcázar, intervino en el pleno.

Vox se queda solo pidiendo la eliminación de la Oficina de la Defensora

Ninguno de los partidos del Consistorio, ni del equipo de gobierno ni de la oposición apoyó a Vox en su petición de eliminar la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía argumentando que se «duplican esfuerzos». El resto de grupos aseguró que el trabajo de la oficina es «insustituible e imprescindible».



La defensora pide reforzar la atención al ciudadano con el remanente de Cort

► Moilanen solicita al Pacte más medios y un «plan de humanización» municipal

Javier Rodríguez | PALMA

La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, pidió ayer que los remanentes sobrantes del presupuesto del Ajuntament de Palma se destinen a mejorar la atención a los ciudadanos y las condiciones de trabajo de los funcionarios municipales.

Moilanen, que hizo balance de las actuaciones de su oficina en comisión previa al pleno, quiso poner el acento en el trato que da Cort a los ciudadanos y, en este sentido, solicitó que se elabore un «plan de humanización» municipal, con la participación de todos los departamentos, y que incluya un código de conducta que mejore el trato de los funcionarios a los ciudadanos.

La defensora recordó que, en los últimos meses, ya denunció los problemas que tienen algunas áreas del Ajuntament en los servicios de cita previa ya que hay departamentos que no la dan antes de dos meses y otros que obligan a que la consulta sea de forma telemática, negando al usuario la presencial.

Asimismo, remarcó las dificultades de los funcionarios por los problemas con el sistema informático de Cort, con sistemas que «se caen» y la falta de recursos humanos y materiales. «Los servicios que no están bien dotados influyen en el estrés laboral de los trabajadores municipales y en la forma de atender a los ciudadanos», destacó, al mismo tiem-

po que apuntó a la «falta de formación adecuada» del personal para atender al público y reclamó un proceso de «autoevaluación» que permita responder cualquier consulta ciudadana «en menos de dos meses».

Moilanen, por último, pidió más coordinación de las áreas con el departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía ya que, por ejemplo, algunas comunicaciones sobre acciones importantes remiten al teléfono 010 para más información, pero nadie se la ha facilitado. Esto es así, hasta tal punto, que el propio servicio pidió a través de la Intranet de Cort que no les trasladaran ninguna consulta «si antes no nos han proporcionado la información correspondiente».

Recogida puerta a puerta

Por otra parte, el equipo de gobierno rechazó una proposición del grupo municipal de Vox, apoyado por el PP y Cs, para que el Ajuntament vuelva a colocar los contenedores de basura en los barrios de Palma donde se ha implantado el servicio de recogida puerta a puerta. La oposición justificó su solicitud en la quejas vecinales porque el camión no llega a algunas calles, las bolsas están expuestas muchas horas del día y no siempre se recogen.

Precisamente ayer, el Consistorio emitió una nota en la que informaba de las diversas reuniones que ha mantenido el presidente de Emaya, Ramon Perpinyà, con los vecinos de estos barrios para valorar el funcionamiento del sistema y consensuar las mejoras. Fruto de estos encuentros fue el compromiso de la empresa de colocar un nuevo punto de aportación en la zona de sa Garriga, tal y como habían pedido los afectados.

El equipo gobierno también rechazó la petición de la oposición para que elimine el polémico asfaltado del Camí Vell del bosque de Bellver, pero votó a favor de instalar un casal de barrio en la zona de la Vileta y de mejorar la limpieza y la seguridad en la Platja de Palma.

EL APUNTE

El Pacte rechaza poner un plazo a la reforma de la Plaça Major

► El equipo de gobierno del Ajuntament rechazó una proposición presentada por el grupo municipal del PP para que, en el plazo de tres meses, se redacte y se presente un proyecto de remodelación para las galerías de la Plaça Major, cerradas desde hace más de tres años al acabarse la concesión administrativa. La propuesta, respaldada por Cs y Vox, argumentaba que las galerías se encuentran en un estado de abandono, con problemas de acceso, limpieza y con poca seguridad. Asimismo, los 'populares' criticaron que en los presupuestos para el año que viene no se incluye ninguna partida específica para esta actuación. El tema será tratado durante el pleno de la semana que viene pero el Pacte ya anunció que votará en contra de la propuesta.

ACUERDO

► Emaya, tras reunirse con los vecinos afectados, colocará un punto de recogida de basuras en sa Garriga



Las galerías de la Plaça Major llevan tres años cerradas.

La defensora pone el foco en la atención de Cort a los ciudadanos

■ La defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, pone el foco en la atención que reciben los palmesanos por parte de Cort y, además, propone una serie de propuestas para mejorar el servicio. Entre ellas pide que se elabore un plan de humanización y que se destinen remanentes del presupuesto a mejorar la atención y las condiciones de trabajo de los funcionarios, ya que no siempre son las más adecuadas. Es una petición lógica ya que, aparte de los grandes proyectos, la labor del Consistorio es asesorar como toca a los ciudadanos.



Anna Moilanen, defensora.



Defensora  de la ciutadania



VEURE LA MEMÒRIA

