



ANEXOS

- A. Relación de los expedientes DC, IMA y DP
- B. Redacción de las recomendaciones
- C. Normativa de aplicación directa
- D. Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad
- E. Presentación del proyecto "Conoce la figura de la Defensora"
- F. Presentación ACUSTICAT - 2018
- G. Hoja de reclamación



ANEXO A – Relación de los expedientes DC, IMA y DP

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/001	05/01/2018	Brutícia acumulada als voltants dels contenidors d'EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	GREUGE
2018/002	05/01/2018	Problemes ocasionats per un arbre de grans dimensions	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURE	RESOLT EN TRÀMIT
2018/003	09/01/2018	Molèsties per excés de renou i d'ocupació de via pública	RECLAMACIÓ	REOBERT	GOVERN INTERIOR	REOBERT
2018/004	10/01/2018	Funcionament CMSS Mestral	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR I DRETS	RENÚNCIA
2018/005	10/01/2018	Actuació de protecció de l'edificació sobre una ITE	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	A TRÀMIT
2018/006	11/01/2018	Canvi ubicació galera	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/007	12/01/2018	Molèsties causades per un local	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT
2018/008	12/01/2018	Preocupació pel mal estat d'un edifici al carrer Aragó	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB. PATRIMONI	A TRÀMIT
2018/009	15/01/2018	Manca de resposta a una petició d'ús d'hort urbà	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURE	GREUGE
2018/010	15/01/2018	No gratuïtat servei 010	RECLAMACIÓ	RESOLT	QUALITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/011	17/01/2018	Molèsties per renou i brutícia	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/012	29/01/2018	Desacord expedient DISCIPLINA URB. urbanística	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.	NO GREUGE
2018/013	31/01/2018	Activitat il·legal - Taller mecànic cotxes	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/014	19/02/2018	Molèsties renou veïns pis superior	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL	SUSPENSIÓ
2018/015	19/02/2018	Sortida del SAM Família Es Convent	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL IGUALTAT	SUSPENSIÓ
2018/016	22/02/2018	Manca de resposta a una sol·licitud	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	TRIBUTS	NO GREUGE
2018/017	26/02/2018	Trasllat contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	GREUGE
2018/018	05/03/2018	Problema amb petició Patronat Habitatge	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/019	05/03/2018	PRESUPOTS PARTICIPATIUS 2016	RECLAMACIÓ	RESOLT	BATLIA	GREUGE

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/020	08/03/2018	Problemàtica de la zona que pateixen des de fa anys	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARTICIPACIÓ POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/021	19/02/2018	Molèsties instal·lacions CLH Porto Pi	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/022	15/03/2018	Desacord expedient sancionador	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME	ARXIU
2018/023	15/03/2018	Execució ordre tancament aparcament	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/024	15/03/2018	Queixa concessió distintius ORA/ACIRE a premsa.	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/025	21/03/2018	Problema petició retirada arbre	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURE LLIC. ACTIVITATS	NO GREUGE
2018/026	21/03/2018	Problemàtica un Pub en la barriada de Sta Catalina	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL LLIC. ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2018/027	26/03/2018	Desacord amb multes per Acire	RECLAMACIÓ	RESOLT	MULTES	NO GREUGE
2018/028	04/04/2018	Problema Galls Assilvestrats c. Joan de Saridakis	RECLAMACIÓ	RESOLT	ECOLOGIA POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/029	13/04/2018	Sol·licitud canvi ubicació de contenidors	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMAYA	RENÚNCIA
2018/030	20/03/2018	Molèsties ocasionades pel usuari d'un menjador social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/031	23/04/2018	Dilatació d'una Llicència d'obres	RECLAMACIÓ	ARXIU	LLICÈNCIES D'OBRES	NO GREUGE
2018/032	03/05/2018	Peticions diverses PIMEM	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEGURETAT EDUCACIO	A TRÀMIT
2018/033	03/05/2018	Manca de resposta a peticions justificades a l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/034	04/05/2018	Problemàtica per manca de serveis per part de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BATLIA INFRAESTRUCTURES	A TRÀMIT
2018/035	09/05/2018	Circulació Plaça Santa Elisabet (Hostalets)	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEGURETAT	A TRÀMIT
2018/036	26/04/2018	Molèsties establiment al Passeig Marítim TL	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEGURETAT URBANISME	RESOLT EN TRÀMIT
2018/037	03/05/2018	Paralització Declaració d'Utilitat Pública	RECLAMACIÓ	RESOLT	PARTICIPACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/038	08/05/2018	Problemes d'inundacions als seus habitatges	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES PLANEJAMENT	A TRÀMIT
2018/039	08/05/2018	Contaminació Acústica Menjador Escolar	RECLAMACIÓ	RESOLT	EDUCACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT
2018/040	10/05/2018	Manca d'ajuda de Serveis Social	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SERVEIS SOCIALS	RENÚNCIA
2018/041	15/05/2018	Problemes lloguer vacacional (zona Las Maravillas)	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/042	17/05/2018	Queixa Punt Atenció Serveis Socials La Soledat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR SOCIAL	A TRÀMIT
2018/043	28/05/2018	Queixa nova ubicació contenidors c. Merlera	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/044	30/05/2018	Denegació terrassa pl. Drassana	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	GOVERN INTERIOR	NO GREUGE
2018/045	01/06/2018	Aparcament cotxes damunt vorera c. Montevideo	RECLAMACIÓ	RESOLT	VIALITAT POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/046	04/06/2018	Reclamen poda arbres av. Joan Miró	RECLAMACIÓ	RESOLT	PARCS I JARDINS SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/047	07/06/2018	Molèsties de renou i brutícia ocasionada pels contenidors	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/048	08/06/2018	Problemes olors pis amb molts de moixos	RECLAMACIÓ	REOBERT	BENESTAR ANIMAL	REOBERT
2018/049	11/06/2018	Sol·licita canvi habitatge assignat PMH	RECLAMACIÓ	RESOLT	PATRONAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/050	22/06/2018	Renou per la recollida de fems al seu carrer		RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2018/051	22/06/2018	Problemàtica del lloguer vacacional a Son Espanyolet	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/052	27/06/2018	Neteja insuficient per part d'EMAYA al seu barri	RECLAMACIÓ	REOBERT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/053	02/07/2018	Molèsties per una sortida de fums	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/054	03/07/2018	Molèsties pel fum que surt de la ximeneia d'una veinada	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2018/055	05/07/2018	Renous provinents del centre Cultural de s'Escorxador	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL PARTICIPACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT
2018/056	05/07/2018	Dilatació en una concessió de Llicència d'obra	RECLAMACIÓ	RESOLT	OBRES	RESOLT EN TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/057	05/07/2018	Manca de notificació d' arxiu d'un expedient	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.	A TRÀMIT
2018/058	10/07/2018	Ciclistes que circulen per les voravies	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/059	10/07/2018	Desestimació a la sol·licitud de bonificació de IBI	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DEP. TRIBUTARI	A TRÀMIT
2018/060	13/07/2018	Denegació de comptador de subministrament	RECLAMACIÓ	ARXIU	EMAYA	NO GREUGE
2018/061	16/07/2018	Ús d'espai multidisciplinar en horari nocturn	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARTICIPACIÓ	A TRÀMIT
2018/062	17/07/2018	Distintiu ORA - vehicles Renting	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/063	19/07/2018	Retirada contenidors Son Lluïa-La Vileta	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	NO GREUGE
2018/064	23/07/2018	Manca resposta retirada vehicle abandonat	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/065	27/07/2018	Molèsties renous matinada parc de Son Oliva	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL	ARXIU
2018/066	30/07/2018	Queixes per molèsties de renou d'un restaurant ET	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	POLICIA LOCAL SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/067	02/08/2018	No resposta Parcs i Jardins - poda arbres	RECLAMACIÓ	RESOLT	PARCS I JARDINS	NO GREUGE
2018/068	08/08/2018	Manca climatització Escoleta Ciutat Antiga	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EDUCACIÓ	NO GREUGE
2018/069	09/08/2018	Expulsió SAM FAMÍLIES c. Socors	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/070	13/08/2018	Molèsties pel renou del negoci dels baixos de ca seva	RECLAMACIÓ	ARXIU	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	NO GREUGE
2018/071	17/08/2018	Abocaments Platja de Can Pere Antoni	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/072	24/08/2018	Renou nocturn plaça del Rafal	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/073	30/08/2018	Mal estat manteniment Passeig Marítim	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA INFRAESTRUCTURES	RESOLT EN TRÀMIT
2018/074	31/08/2018	Supressió aturades L20 Sant Agustí	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EMT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/075	05/09/2018	Manca de resposta a una sol·licitud	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT	A TRÀMIT
2018/076	07/09/2018	Convocatoria Consell Escolar	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EDUCACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT
2018/077	12/09/2018	Manca de resposta de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	RESOLT	PERSONAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/078	24/09/2018	Queixes local d'oci T2	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/079	26/09/2018	Tancament parc esportiu de la Pl. Jorge Luis Borges	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	IME	A TRÀMIT
2018/080	26/09/2018	Molèsties arbres c. Joan Crespí	SUGGERIMENT	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	RESOLT EN TRÀMIT
2018/081	01/10/2018	Extracció de Fums del local HRC	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	A TRÀMIT
2018/082	01/10/2018	Retard Senyalització Gual	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2018/083	01/10/2018	Molèsties per obres sense llicència d'un veïnat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	OBRES	A TRÀMIT
2018/084	05/10/2018	Molèsties per l'activitat d'un taller	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/085	09/10/2018	Manca de voravies a solar municipal	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	INFRAESTRUCTURES	ARXIU
2018/086	02/10/2018	Estat de l'aparcament de s'Escorxador	INFORMACIÓ	ARXIVAT	INFRAESTRUCTURES GABINET BATLIA	ARXIU
2018/087	16/10/2018	Molèsties per la ubicació dels contenidors d'EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA	A TRÀMIT
2018/088	23/10/2018	Molèsties causades per un arbre	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT
2018/089	23/10/2018	Acumulació brutor a contenidors	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2018/090	26/10/2018	Desperfectes produïts per arbres municipals	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	A TRÀMIT
2018/091	02/11/2018	Inundacions al seu negoci	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	RESOLT EN TRÀMIT
2018/092	08/11/2018	Expulsió del SAM FAMILIA - ES CONVENT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2018/093	08/11/2018	Expulsió SAM FAMILIA -ES CONVENT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	NO GREUGE
2018/094	08/11/2018	Expulsió SAM FAMILIA - ES CONVENT	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL	NO GREUGE
2018/095	09/11/2018	Molèsties terrassa hotel urbà	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS SANITAT	A TRÀMIT
2018/096	28/11/2018	Manca de reposta	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR	RESOLT EN TRÀMIT
2018/097	04/12/2018	Molèsties provocades per l'activitat d'un aparcament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT
2018/098	07/12/2018	Mal estat de una zona de la seva barriada	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	A TRÀMIT
2018/099	11/12/2018	Problemes de renou i inseguretats	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT

EXPEDIENT	DATA_R	MOTIU	TIPUS	ESTAT	DPT IMPLICAT	RESOLUCIÓ
2018/100	10/12/2018	Reubicació contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT
2018/101	18/12/2018	Manca de resposta	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.	A TRÀMIT
2018/102	18/12/2018	Molèsties per l'extracció de fums d'un restaurant	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	A TRÀMIT

Expedientes del "Defensor del Pueblo"

DP	DC	Data obert.	Motiu	Dpt_implicat1	Estat	Data arxiu
001/2018		24/01/2018	Solicitud de acreditación en la web de gestión del MNP	GABINET BATLIA	RESOLT	24/01/2018
002/2018		20/02/2018	Deficient clavegueram provoca inundacions als habitatges del carrer Roure	EMAYA	RESOLT	07/12/2018
003/2018		27/02/2018	Molestias por aparcamiento de vehículos de Policia Local	SEGURETAT	RESOLT	14/03/2018
004/2018	022/2018	16/04/2018	Disconformitat amb un expedient sancionador DS	DISCIPLINA	RESOLT	30/08/2018
005/2018		22/05/2018	Externalització del Servei de Teleassistència en el Municipi de Palma	BENESTAR	RESOLT	26/07/2018
006/2018		11/07/2018	Demora en la concesión de licencias urbanísticas	LLICÈNCIES	RESOLT	10/10/2018
007/2018		23/07/2018	Retard tramitació llicència obra	URBANISME	RESOLT	28/09/2018
008/2018		21/08/2018	exención Impuesto Municipal sobre Vehículos de tracción mecánica	ECONOMIA	RESOLT	30/08/2018
009/2018		21/08/2018	Molestias por ruido y suciedad en un parque público cercano a su domicilio	SEGURETAT	RESOLT	22/07/2019
010/2018		15/10/2018	Dilatació d'una llicència d'obres	OBRES	RESOLT	15/11/2018
011/2018		26/10/2018	Senyalització sols en llengua catalana	MOBILITAT	RESOLT	26/10/2018
012/2018		12/11/2018	Falta de resposta a la sol·licitud d'informació pública	INFRASTRUCT	ARXIVAT	05/03/2019
013/2018		21/11/2018	Silencio Administrativo	VIALITAT	RESOLT	12/12/2018
014/2018	032/2017	05/12/2018	Molèsties per cans d'un "pipi-can"	EMAYA	RE-OBERT	23/01/2019
015/2018		18/12/2018	Manca de resposta per part de l'Ajuntament	MOBILITAT	RESOLT	30/04/2019

Expedientes IMA 2018

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
001/2018	05/01/2018	Visita	Renous produïts pel negoci que té als baixos de ca seva
061/2018	08/05/2018	Visita	Preocupació Via Connectora
002/2018	02/01/2018	E-mail	Disconformidad cierre ITE
003/2018	02/01/2018	E-mail	Sol·licita informació sobre vivenda de lloguer o de protecció oficial per la seva mare que cobra una pensió de 500€
004/2018	10/01/2018	Visita	Disconformitat amb una multa de ITE
005/2018	10/01/2018	Telèfon	Vials Passeig Marítim
009/2018	15/01/2018	Telèfon	Molèsties per renous a la plaça París
010/2018	16/01/2018	Telèfon	Ha rebut visita de la Patrulla Verda per denúncia per renous.
011/2018	22/01/2018	E-mail	Carreres de vehicles a alta velocitat per la via pública
012/2018	22/01/2018	E-mail	Renous i vibracions a un negoci recent instal·lat a un immoble confrontant
013/2018	22/01/2018	E-mail	Tancament tràfic Jaume III - Revetla Sant Sebastià
014/2018	22/01/2018	Visita	Indemnització cancel·lació vol.
015/2018	23/01/2018	Visita	Vol que el Patronat de la Vivenda li assigni una altra casa
016/2018	01/02/2018	Visita	Reclama ajuda per accedir a una vivenda social
017/2018	05/02/2018	E-mail	Es queixa del comportament incívic d'uns veïns
018/2018	06/02/2018	Telèfon	Demora de les certificacions d'ITE
019/2018	13/02/2018	Visita	Sortida del SAM Família Es Convent
020/2018	23/02/2018	Visita	Actuacions per investigació d'agressions i amenaces

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
021/2018	23/02/2018	E-mail	Desacord amb l'aplicació d'un IBI a un centre escolar
022/2018	28/02/2018	Visita	Volia saber com rebre informació de la titularitat d'un immoble
023/2018	02/03/2018	Visita	Problemàtica de persones grans exposada per l'Associació "Amigos de Lazos Grises"
024/2018	02/03/2018	Visita	Manca de resposta a un escrit
025/2018	08/03/2018	Visita	Augment de la inseguretat ciutadana a Es Pil·larí.
026/2018	08/03/2018	E-mail	Queixa cobrament repintat línia groga gual permanent.
027/2018	09/03/2018	Telèfon	Cas de violència masclista amb separació
028/2018	09/03/2018	E-mail	Queixa per molèsties per renou zona Mn. Palmer - MM
029/2018	04/02/2018	E-mail	Problemes finca ocupada zona Pl. Columnes.
030/2018	06/02/2018	E-mail	Problema amb l'Ajuntament d'Inca.
031/2018	09/02/2018	E-mail	Consulta Estrangeria
032/2018	09/02/2018	E-mail	Queixa per escrit rebut només en català.
033/2018	17/02/2018	E-mail	Queixa EMAYA zona Son Gotleu- Plaça Orson Wells
034/2018	15/03/2018	E-mail	Fems de tot un edifici fora d'horari permès.
035/2018	22/02/2018	E-mail	Queja relativa a Palma Formació Son Malferit.
036/2018	23/02/2018	E-mail	Problema amb moto aparcada a zona ORA
037/2018	15/03/2018	Visita	Consulta sobre l'existència de mapes de la ciutat per saber els llocs on poder tocar i si està prohibit com li ha dit la policia
038/2018	19/03/2018	Visita	Consulta situació agrupació familiar.
039/2018	19/03/2018	Telèfon	L'enviament de la multa a l'adreça del padró li ha provocat indefensió.
040/2018	20/03/2018	E-mail	Queixa per import multa botellot

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
041/2018	21/03/2018	Visita	Reclamació relativa a l'Hospital Son Llàtzer
042/2018	21/03/2018	Visita	Pis de lloguer social en condicions lamentables.
043/2018	27/03/2018	Visita	Va sol·licitar un habitatge de lloguer social, i li han denegat de paraula. Vol que li contestin per escrit explicant-li els motius.
044/2018	27/03/2018	Telèfon	Ens ha demanat orientació per ajudar a un conegut que està a punt d'esser desnonat de la seva vivenda.
045/2018	27/02/2018	Visita	Desacord amb multa.
046/2018	03/04/2018	E-mail	Proposta Mobilitat i Enllumenat c. Àngel Guimerà i Mestre d'Aixa.
047/2018	27/03/2018	E-mail	Vàries multes per ACIRE Av. Antoni Maura
048/2018	05/04/2018	E-mail	Consulta convocatòria examen taxi
049/2018	09/04/2018	E-mail	Queixa Park & Fly aeroport de Palma.
050/2018	09/04/2018	Visita	Ens fa una consulta d'una multa
051/2018	10/04/2018	Telèfon	Tenen uns okupas a una vivenda de la seva propietat
052/2018	10/04/2018	Visita	Factura de Movistar
053/2018	11/04/2018	Telèfon	Consulta Dependència.
054/2018	11/04/2018	E-mail	Queixa atenció al públic OAC Son Ferriol.
055/2018	11/04/2018	E-mail	Desnonament habitatge.
056/2018	17/04/2018	Telèfon	Problemes amb Serveis Socials
057/2018	19/04/2018	Telèfon	Sol·licita informació per ajudar a una persona arribada de foram il·legal
058/2018	17/04/2018	E-mail	EMBARGAMENT PER MULTA NO NOTIFICADA.
059/2018	07/05/2018	Telèfon	El ciutadà es queixa de la manca d'atenció per part del Centre de Salut d'arquitecte Bennassar al seu germà amb problemes crònics de salut
060/2018	08/05/2018	Visita	Devia un rebut d'Emaya i li han tallat el subministrament. Avui mateix ha anat a pagar, però li han dit que no tindrà aigua entre 24-48 hores

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
062/2018	09/05/2018	Visita	Denúncia d'ADIS en relació amb l'incompliment de la Carta Europea de Drets Humans
063/2018	11/05/2018	E-mail	Se ha puesto en contacto con nosotros para saber cuales son nuestras competencias
064/2018	16/05/2018	E-mail	Denúncia campanya sexista Eurowings- Aeroport de Palma
065/2018	06/05/2018	E-mail	Queixa tramitació targeta intermodal
066/2018	18/05/2018	Visita	Consulta sobre l'art. 28.3 llei 39/215
067/2018	20/05/2018	E-mail	Queixa per festival realitzat al Parc de Ses Estacions
068/2018	22/05/2018	E-mail	Queixa per rètols dels contenidors només en català
069/2018	22/05/2018	Visita	Problema amb les despeses comunitat de propietaris
070/2018	29/05/2018	Telèfon	Sol·licita ajuda per trobar vivenda
071/2018	01/06/2018	Visita	Persona amb risc d'exclusió
072/2018	04/06/2018	E-mail	Pintades murada de Palma
073/2018	04/06/2018	E-mail	Contenidors EMAYA davant porta hotel
074/2018	04/06/2018	Telèfon	Consulta tema menors
075/2018	04/06/2018	Visita	Problemes accés pis IBAVI.
076/2018	07/06/2018	Visita	Vial Consell de Mallorca
077/2018	07/06/2018	Visita	Denegació d'ajuda de Serveis Socials.
078/2018	08/06/2018	Visita	Vol contactar amb el Policia de Barri
079/2018	13/06/2018	Visita	Ve a parlar de la reserva d'aparcament als parkings de propietat municipal de l'SMAP
080/2018	13/06/2018	Correu intern	Es queixa pels renous que hi ha a la ciutat, tant els generats per l'exces d'ocupació de via pública com per la recollida d'EMAYA
081/2018	15/06/2018	E-mail	Brutícia acumulada contenidors c. Antonio Ribas
082/2018	15/06/2018	E-mail	Queixa per un restaurant

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
083/2018	19/06/2018	E-mail	Sa Indioteria - Aigua Potable i Residual
084/2018	21/06/2018	Visita	Problemes per un embargament de compte bancari
085/2018	27/06/2018	Visita	Molèsties per una obra que afecta al seu domicili i al de la seva filla, i inactivitat dels Serveis municipals competents.
086/2018	02/07/2018	Visita	Ha pagat una multa i per errada ha pagat més del que li pertocava
087/2018	02/07/2018	Visita	Se està executant una obra important al c. Garlanda, li varen dir que no hi havia llicència, quan va tornar a demanar li varen dir que sí en tenia.
088/2018	02/07/2018	Visita	Sol·liciten passos elevats per evitar l'excessos de velocitat
089/2018	06/07/2018	Visita	En sollicita ajuda per un desnonament de lloguer
090/2018	09/07/2018	Visita	Ens demana orientació per un contracta de lloguer
091/2018	11/07/2018	Visita	Manca de ajuda com a persona víctima de maltractament
092/2018	18/07/2018	E-mail	No funcionament enllumenat públic
093/2018	23/07/2018	E-mail	Queixa taxista
094/2018	23/07/2018	E-mail	Queixes Restaurant per renous - ET
095/2018	25/07/2018	E-mail	Denúncia pis de lloguer turístic a Palma
096/2018	25/07/2018	Visita	Problema fuita d'aigua a la finca.
097/2018	25/07/2018	Visita	Queixa no assignació Renda Bàsica
098/2018	21/07/2018	Visita	Queixa Ajuntament de Deià.
099/2018	26/07/2018	Telèfon	Sol·licita reunió Defensora per problemes EMAYA
100/2018	26/07/2018	Visita	Sobreocupació pisos llogats a la finca
101/2018	26/07/2018	Visita	Problema amb gran superfície comercial
102/2018	26/07/2018	Telèfon	Deute amb Agència Tributària

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
103/2018	30/07/2018	E-mail	Queixa cotxes dels pares del Col·legi Santa Mònica
104/2018	02/08/2018	E-mail	Poda arbres
105/2018	02/08/2018	Correu intern	Queixa autorització concert en via pública en data 28/05/2018
106/2018	07/08/2018	Telèfon	Queixa d'un local de restauració davant el club nàutic d'Es Molinar
107/2018	09/08/2018	E-mail	Queixa pel local situat sota la seva casa
108/2018	10/08/2018	E-mail	Queixa eliminació contenidors EMAYA
109/2018	10/08/2018	E-mail	Queixa Centre de Salut Son Gotleu
110/2018	13/08/2018	Telèfon	Manca informació alertes calor galeres de cavalls
111/2018	20/08/2018	E-mail	Solar abandonat
112/2018	21/08/2018	E-mail	Millora condicions dels animals de companyia a Ciutat
113/2018	24/08/2018	E-mail	Supresió aturades L20 EMT - Barri Sant Agustí
114/2018	24/08/2018	E-mail	Renous parc c. Mare Jeanne Jugán i c. Anselm Turmeda
115/2018	27/08/2018	E-mail	Queixes renous c. Arxiduc Lluís Salvador
116/2018	27/08/2018	Visita	Amenaces de joves mentres dormia al carrer.
117/2018	30/08/2018	E-mail	Sol·licitud anul·lació targeta mobilitat reduïda
118/2018	03/09/2018	Visita	Desnonament imminent
119/2018	05/09/2018	Telèfon	Vol informació sobre Padró
120/2018	12/09/2018	Reg. General	Disconformitat amb l'ús del espai públic
121/2018	14/09/2018	Visita	Demana ajuda.
122/2018	24/09/2018	E-mail	Renous veïns de la finca
123/2018	24/09/2018	Telèfon	Problemes renou per un bar al c. Marquès de la Sènia
124/2018	25/09/2018	Visita	Ocupació habitatge IBAVI

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
125/2018	28/09/2018	E-mail	Desacord amb el tracte rebut
126/2018	02/10/2018	Visita	Té una ordre de desnonament.
127/2018	05/10/2018	Altres	Denúncia conductor EMT
128/2018	09/10/2018	E-mail	Molèsties Bar de Son Cotoner
129/2018	09/10/2018	E-mail	Problemàtica barri de Son Gotleu
130/2018	10/10/2018	E-mail	Retirada d'una bicicleta per part de l'Ajuntment
131/2018	09/10/2018	E-mail	Queixa presentada a Aviació Civil pel renou de l'aeroport
132/2018	17/10/2018	Telèfon	Ordre demolició obres Portitxol
133/2018	17/10/2018	Reg. General	Queixa per lloguer vacacional al seu edifici
134/2018	17/10/2018	Visita	Restos de amianto y vertidos de aguas residuales
135/2018	18/10/2018	Visita	Manca de resposta a una petició a l'IME
136/2018	19/10/2018	Visita	Danys personals accident EMT
137/2018	19/10/2018	E-mail	Molèsties contenidors davant negoci
138/2018	19/10/2018	E-mail	Informació per a la recollida de firmes
139/2018	22/10/2018	Visita	Ús dels espais municipals del Casal de Barri de Son Ferriol
140/2018	23/10/2018	Visita	Responsabilitat patrimonial EMT
141/2018	23/10/2018	Visita	Molèsties causades pel pi dun veinat al pati ajardinat de l'edifici on viu.
142/2018	25/10/2018	Reg. General	Desacord amb el comportament d'un Policia Local
143/2018	25/10/2018	Visita	Informació sobre nova ubicació de pas de vianants
144/2018	29/10/2018	Visita	Demana orientació per poder empadronar-se
145/2018	31/10/2018	Telèfon	Molèsties pels arbres d'un veinat
146/2018	05/11/2018	Telèfon	Problemes de convivència a la zona del Camp Redó

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
147/2018	07/11/2018	E-mail	INFORMACIÓ TARIFES TAXI PALMA-AEROPORT
148/2018	07/11/2018	E-mail	Consulta Targeta Ciutadana
149/2018	08/11/2018	Visita	Problemàtica bar del c. Indústria - JS
150/2018	12/11/2018	E-mail	Queixa servei radiotaxi
151/2018	12/11/2018	E-mail	Multes de circulació
152/2018	12/11/2018	E-mail	Problema habitatges mpals PMH
153/2018	22/11/2018	E-mail	Problemes pagament IBI
154/2018	22/11/2018	E-mail	Mancances d'accessibilitat
155/2018	23/11/2018	E-mail	Queixa per canvi d'aturades L16 EMT
156/2018	28/11/2018	Reg. General	Queixes per la inseguretat que pateixen al barri de la Soletat
157/2018	29/11/2018	Telèfon	Ens crida per una multa que li ha arribat
158/2018	03/12/2018	E-mail	Problema multa circulació
159/2018	05/12/2018	Visita	Manca de resposta per part de l'Ajuntament
160/2018	05/12/2018	Visita	Sol·licita ajuda per diversos motius
161/2018	05/12/2018	Visita	Denegació d'OVP
162/2018	05/12/2018	Visita	Es queixa de la manca de suport a les activitats esportives populars
163/2018	05/12/2018	Visita	Falta de convocatorias de subvención para entidades deportivas en 2018.
164/2018	05/12/2018	Visita	Manca de reconeixement a l'esport femení
165/2018	10/12/2018	E-mail	Queixes Bar del c. Eusebio Estada - HE
166/2018	11/12/2018	E-mail	Manca de resposta a una sol·licitud d'informació
167/2018	11/12/2018	E-mail	Queixa per mal estat c. Joan Gris
168/2018	16/12/2018	Telèfon	Pressumpte desnonament al carrer Manacor
169/2018	18/12/2018	E-mail	Molèsties renou camió EMAYA

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
170/2018	20/12/2018	Telèfon	Estacionament en zona ORA per malalts de diàlisi
171/2018	28/12/2018	E-mail	Queixa del servei BICIPALMA
172/2018	28/12/2018	Visita	Desacord amb resposta DMS
173/2018	28/12/2018	Visita	Desacord amb resposta DMS
174/2018	28/12/2018	Telèfon	Consulta sobre competències de les defensories municipals.



ANEXO B - Redacción de recomendaciones

Recomanació 1/2018, de 22 de gener de 2018, per afavorir la convocatòria de les assignacions de parcel·les i/o blocs amb taules de cultiu de la xarxa d'horts urbans eco-socials de Palma.

ANTECEDENTS DE FET

És de referència l'expedient DC 009/2018 que, en data 15 de gener, recull la reclamació original d'una ciutadana en representació de son pare i s'acompanya dels informes sol·licitats al Departament d'Infraestructures per part de la Defensora de la Ciutadania.

A l'esmentada reclamació la ciutadana exposava la dificultat d'accedir a l'adjudicació d'un espai als horts urbans eco-socials per part del seu pare i es manifestava de la següent forma "ya he intentado informarme por varias vías y no me han dado ninguna respuesta satisfactoria".

De fet, des de les oficines municipals d'atenció al públic "OAC S'Escorxador" varen instar el seu pare a la presentació d'una sol·licitud general en data 20 d'octubre de 2017 i dos mesos després, sense resposta, es va contactar telefònicament rebent també informació contradictòria de dues persones, arribant-li a dir que aquests horts ja no s'adjudicaven.

Sols després d'insistir va ser atesa per la persona al front de la gestió dels horts urbans qui li va comunicar "que esos huertos, que se deben sortear cada tres años, hace seis años que no se sortean y que la solicitud que hizo mi padre no es válida". Aquesta darrera atenció va concloure amb l'oferiment de "tomar los datos y cuando se abra el período avisar".

Atesos aquests antecedents es va sol·licitar informació al Departament d'Infraestructures, competent en la matèria, i es va parlar amb la persona el cap de secció al capdavant de la gestió dels Horts. D'aquesta consulta existeix diligència documentada amb el contingut.

La informació rebuda va ser adequada i suficient, aportant els següents trets:

PRIMER.- El horts urbans eco-socials continuen funcionant i les darreres convocatòries d'adjudicació daten del 2010, del 2011 i una revisió d'horts del 2013.

SEGON.- Totes les adjudicacions anteriors, ateses les bases de convocatòria, eren per un període d'un any prorrogable automàticament a dos anys més, moment en el quals quedaria exhaurit el termini d'adjudicació i oberta l'opció d'una nova convocatòria.

TERCER.- S'hauria d'haver fet una convocatòria però no s'ha fet, ni està prevista.

QUART.- La persona que ens informa és la responsable de la gestió però no d'iniciar el procés d'una nova convocatòria. No obstant ens ha comunicat que ha informat els responsables de la tramitació que els terminis s'han exhaurit i de les conseqüències. També ens confirma que, amb la intenció de facilitar als interessats de noves

adjudicacions l'accés a la pròxima convocatòria, ha elaborat una relació d'aquelles persones que s'han consultat la situació, amb qui es contactarà arribat el moment.

CINQUÈ.- Finalment se'ns va explicar que l'única raó que podria explicar la demora de la convocatòria és la voluntat política de millorar la redacció de les bases però es desconeix si s'han fet passes en aquest sentit.

FONTS DE DRET

Les darreres adjudicacions es varen produir en virtut del decret de 7 de gener de 2013, d'acceptació de renúncies, d'adjudicació de parcel·les a les persones incloses a la llista d'espera i de determinació de les parcel·les lliures a la xarxa d'horts urbans eco-socials de Palma.

Aquest decret del 2013 té base al contingut de les convocatòries de 2010 i 2011 (expedients 2010/1240 i 2011/1253), atesa la disposició prevista de llista d'espera. Tot plegat sota la iniciativa i competència del Departament d'Infraestructures.

En aquelles dues convocatòries s'argumentava de forma extensa la idoneïtat de la iniciativa, consistent en la regulació de cessions "mitjançant llicència i després de convocatòria pública, de l'ús de béns de domini públic municipal, i en concret de petites parcel·les de conreu i d'espais amb taules de cultiu, amb la finalitat de crear espais de participació ciutadana que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de les persones, a la integració social i al foment de la col·laboració dels ciutadans en les activitats de millora ambiental".

També recordava la darrera convocatòria que "es complirà així també amb l'obligació que tenen tots els ajuntaments de dur a terme l'exercici de competències en matèria de prestació de serveis socials i de promoció i reinserció social, com també activitats o instal·lacions culturals i d'ocupació del temps lliure recollides a l'article 25. k i m de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases del règim local".

Igualment, als punts 9 i 10 de les bases de 2011, s'indica que "l'adjudicació de l'ús privatiu de les parcel·les de conreu o espais amb taules de cultiu dels horts s'atorgarà per un període d'1 any comptat des de l'endemà que es firmi document on es formalitza la llicència que s'adjunta com a ANNEX, la qual s'entendrà prorrogada per períodes d'1 any, fins a arribar al màxim global de 3 anys, llevat que abans d'aquest termini tingui lloc la caducitat o la revocació de la llicència", de forma pràcticament idèntica a les explicacions rebudes en la consulta al Departament d'Infraestructures.

Es constata, doncs, que transcorregut el termini global màxim s'ha produït la caducitat de la llicència, que tots els drets d'ús s'han exhaurit des de fa més de 2 anys i que actualment s'està actuant fora d'ordenació, fins i tot en les adjudicacions més pròximes en el temps.

RECOMANACIÓ

Conclòs l'estudi i malgrat els arguments esgrimits sobre una possible reforma de la convocatòria, res no justifica l'estat d'al·legalitat en què s'està fent ús de bens de domini públic i que aquesta situació s'hagi dilatat al llarg del temps, és per això que d'acord amb tot allò exposat consider prioritària l'actuació municipal i adreç a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions la següent recomanació:

PRIMER.- "Que amb l'objecte d'afavorir noves adjudicacions de les parcel·les i/o blocs amb taules de cultiu de la xarxa d'horts urbans eco-socials de Palma es faci efectiva una nova convocatòria al més aviat possible amb uns terminis similars als de les darreres convocatòries de forma que permetin l'alternància en les adjudicacions".

SEGON.- "Que d'acord amb el compromís verbal adquirit amb les persones que han consultat al Departament d'Infraestructures, es notifiqui l'inici de la convocatòria per accedir-hi a ella a les persones que han facilitat les seves dades".

Palma, 22 de gener de 2018

La Defensora de la Ciutadania

Anna Moilanen Jaakola

Defensora de la Ciutadania

Recomanació 2/2018, de 22 de gener de 2018, perquè es repari i mantinguin de forma adequada les vies, voravies i escossells públics com a prioritaris i urgents, a més del tancament del solar de titularitat municipal, abans ocupat pel bloc XIII, per ser focus d'incivisme i inseguretat.

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 055/2017 obert d'ofici en data 30 de maig de 2017, davant comprovació fefaent de la problemàtica de la barriada, de la qual tenim coneixement des de l'any 2007 en què va ser motiu de l'obertura de l'expedient DC 001/2007, de 30 de novembre.

S'identifica l'espai motiu de la reclamació el contingut a la ubicació geogràfica dels Habitatges Socials del "Generalísimo Franco" limitades pels carrers General Riera per l'oest, el carrer Cotlliure per l'est, el carrer Felip II pel nord i el carrer Alfons el Savi pel sud.

La problemàtica de la barriada és molt diversa i afecta a la ciutadania en matèria de Sanitat, Urbanisme, Seguretat, Benestar Social, Vialitat, Infraestructures, Participació Ciutadana i és molt probable que en algunes qüestions existeixi competència d'altres administracions públiques. Aquesta Defensoria ha traslladat específicament moltes de les qüestions que afecten a la barriada a les Comissions Especials de Reclamacions i Suggeriments.

No obstant, pendents d'una Recomanació General que recollirà en tota la seva amplitud la problemàtica de la barriada, aquesta recomanació es concentra específicament les evidències sobre l'estat de les voravies i la necessitat urgent d'actuacions.

Atesos aquests antecedents s'han mantingut reunions en diverses ocasions i s'han sol·licitat els informes pertinents:

PRIMER.- amb el Sr. Rodrigo Romero, Regidor d'Infraestructures, s'ha parlat personalment per exposar l'evidència sobre l'estat de les voravies i atesa la responsabilitat que se'n deriva del seu càrrec se li ha sol·licitat en més d'una ocasió la previsió d'actuacions al respecte. Destaquen, d'una banda, la darrera reunió celebrada el 25 de setembre de 2017 en la que no es va obtenir cap resposta concreta sobre dates i punts d'intervenció i, d'altra banda, en data 24 d'octubre de 2017, la darrera resposta a una petició d'informe de la Defensora en la que Infraestructures responia parcialment sense fer esment d'actuacions a les voravies.

Les darreres informacions que tenim sobre futures intervencions en voravies i escossells provenen de la consulta del Perfil del Contractant de l'ajuntament de Palma. Segons la publicació a la web municipal, el Departament d'Infraestructures ha ofert dos contractes menors, número EIP 2017-005 i VIALITAT 2018-001, el primer d'execució sobre la barriada del Camp Redó i el segon sobre escossells a diverses barriades però, d'acord amb els Plecs de condicions consultats no s'actua específica i íntegrament sobre la necessitat de la que es parla en aquesta RECOMANACIÓ.

SEGON.- També s'han mantingut reunions regulars amb l'Assessor de Districte, Sr. Antoni Villalonga, qui sempre ens ha comunicat la seva preocupació per l'estat de les voravies i les reiterades peticions que ha adreçat al Departament d'Infraestructures pels distints canals al seu abast. Per documentar aquests fets es va demanar informe i en data 17 de gener de 2018 l'oficina de la Defensora va rebre informe detallat en el que s'explicava que des del 22 de juliol de 2015 s'havia denunciat al Sr. Rodrigo Romero la situació, plantejant una reforma integral atès l'estat crític de les voravies. Conclou l'informe amb una sèrie de fotografies, amb data 16 de gener de 2018, que demostren que l'estat ha

empitjorats i 37 peticions (entre el 2015 i 2017) que en data 17 de gener de 2017 “no han obtingut resposta”. S’annexa l’informe a la recomanació, atès el seu valor probatori i les fotografies que conté.

De l’informe de l’assessor de districte destacam el paràgraf en que es recorda que “[...] a part de la mala imatge que donen de la ciutat, als habitatges del Camp Redó hi viu una gran quantitat de persones d’avançada edat que tenen dificultats per desplaçar-se [...]” i també on diu “[...] que l’Ajuntament de Palma, com a propietari de 48 habitatges de la zona i probablement futur propietari dels habitatges que actualment són de l’IBAVI, hauria d’assumir la responsabilitat i liderar la iniciativa [...]”.

TERCER.- Finalment, també s’han mantingut innumerables reunions amb els veïnats per atendre les seves peticions i el tema de les voravies sempre ha estat entre les seves prioritats. Mereix especial atenció un document titulat “9 medidas de urgencia para Camp Redó” aportat en data 29 d’agost de 2017 on es reclama la necessària intervenció sobre les voravies. Diu a l’apartat 3: “ACERAS y tramos levantados en la vía pública y zonas particulares hacen difícilmente transitables los espacios públicos añadiendo otro riesgo más a los ya mencionados”.

FONTS DE DRET

Consideram que al Decret de d’organització dels Serveis Administratius de l’Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), a la Secció I, punts *1.a Infraestructures i accessibilitat i 1.c. Obres a vies públiques i equipaments urbans*, s’especifica inequívocament la responsabilitat de l’Àrea delegada d’Infraestructures i Accessibilitat per “planificar, coordinar i executar les actuacions i les obres de conservació, renovació i millora de les vies públiques, així com els elements i les infraestructures associats a aquesta”, per tant l’assenyala com a directament responsable de la situació que aquí s’exposa.

És un fet que l’administració està sotmesa com a titular de l’espai públic a la conservació en les condicions legals de seguretat, salubritat, accessibilitat universal, ornat i les demés que exigeixin les lleis, com recorda l’article 15 del Reial Decret Legislatiu 7/2015, de 30 d’octubre, pel que s’aprova el text refós de la Llei de Sol i Rehabilitació Urbana.

En termes idèntics, l’article 7.a. de l’Ordenança reguladora d’ús cívic dels espais públics, BOIB núm. 40, del 19 de març de 2011, assenyala *el dret de la ciutadania a la utilització dels espais i els bens en condicions òptimes*. La seva redacció diu exactament:

“L’espai públic constitueix un espai preferent per a l’exercici de les llibertats fonamentals i llibertats públiques reconegudes per la Constitució i els tractats internacionals subscrits pel nostre país. Tota la ciutadania té el dret de fer ús dels espais públics i bens públics en condicions òptimes de seguretat, funcionalitat, estètica i salubritat”.

Des de la institució de la Defensora s’és molt conscient de les limitacions de recursos i del que suposa la prioritat en les actuacions però en virtut dels arguments exposats, sumats a la situació de reconeguda vulnerabilitat de la barriada i a la imminent declaració municipal en aquest sentit, consideram que existeix la justificació suficient per no demorar més les actuacions, tant per competència com per necessitat i oportunitat. Abunda en aquesta justificació el conegut augment pressupostari del que ha estat objecte l’Àrea delegada d’Infraestructures pel 2018.

RECOMANACIÓ

Així, doncs, atesa la manca de manteniment de paviments, voravies i escocells que ha provocat un estat insostenible, a més de la manca de projecció pel que fa a l’aprofitament del solar municipal

(abans ocupat pel bloc XIII) des de fa al menys 10 anys, es considera que els veïnats de la zona identificada es troben en una situació de GREUGE per la manca de compliment de les obligacions municipals. Un GREUGE que per la seva prolongació en els temps es més greu.

És per això que d'acord amb tot allò exposat consider prioritària l'actuació de l'Àrea delegada d'Infraestructures i adreç a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- "Que amb caràcter urgent i prioritari es planifiqui una actuació integral per a la reparació i manteniment de la via pública en la zona indicada, voravies i escossells, més enllà de les limitades actuacions que ja es preveien a la publicació del perfil del contractant".

SEGON.- "Que en aquest pla integral d'atenció per a la via pública i mentre no existeixi millor proposta d'ús pel solar municipal, abans ocupat pel bloc XIII, se procedeixi al seu tancament per evitar els actes d'incivisme que allà es produeixen i que són causa d'inseguretat".

TERCER.- "Que amb la mateixa finalitat es plantegi i s'actui per fer efectiva la retirada de la caseta que conté instruments de GESA-Endesa, ja que actualment és un perill i un focus d'activitat incívica a diari".

Palma, 7 de febrer de 2018

Anna Moilanen Jaakola
La Defensora de la Ciutadania

Recomanació 3/2018, de 22 de gener de 2018, Integral per a l'atenció i suport de la Barriada de Camp Redó - 13 propostes per aturar la degradació i millorar la qualitat de vida.

ANTECEDENTS DE FET

És de referència l'expedient DC 055/2017 obert d'ofici en data 30 de maig de 2017, davant comprovació fefaent de la problemàtica de la barriada, de la qual tenim coneixement des de l'any 2007 en què va ser motiu de l'obertura de l'expedient DC 001/2007, de 30 de novembre, que va suposar l'emissió del SUGGERIMENT 9/2008, de 20 de maig.

L'espai motiu de la reclamació és el contingut a la ubicació geogràfica dels Habitatges Socials del "Generalísimo Franco", limitades pels carrers General Riera per l'oest, el carrer Cotlliure per l'est, el carrer Felip II pel nord i el carrer Alfons el Savi pel sud.

La problemàtica d'aquest nucli s'ha mantingut en el temps com es desprèn del Suggestiment emès fa 10 anys per aquesta oficina, que descriu una situació semblant, i de la tasca de recerca d'aquesta oficina els darrers mesos, que confirma el deteriorament amb el pas del temps. S'adjunta còpia del suggeriment.

També a l'any 2007 es va reconèixer la vulnerabilitat de la barriada en el *Projecte d'iniciativa urbana: Palma-Camp Redó (Període 2007-2013)* on es descrivia com una zona "en situació d'alta degradació, en la que el conjunt de processos i fenòmens urbanístics, socials i comunitaris es realimentaven per generar una dinàmica molt negativa que sembla no tenir fi". Tant és així que conclou afirmant que "la intervenció pública no sols està justificada; és imprescindible per garantir els drets dels veïnats a unes mínimes condicions de vida i frenar, primer, i corregir després la dinàmica de degradació". (*Font – Diagnosi, criteris i propostes d'intervenció en el Barri de Camp Redó (ARE-46/01) de Palma, març 2007, Ajuntament de Palma*)

És un fet que el problema del Camp Redó abasta competències en matèria de Sanitat, Urbanisme i habitatge digne, Seguretat, Benestar i Drets Socials, Infraestructures (Parcs i Jardins, Vialitat), Participació Ciutadana ... d'una forma o altra podríem dir que implica tot el conjunt de les àrees municipals i en algunes qüestions existeixen competències d'altres administracions, com ara en matèria de Seguretat Ciutadana o Benestar i Drets Socials.

Atesos aquests antecedents i la gravetat de la situació descrita, la nostra insititució ha mantingut reunions amb els regidors de les àrees competents, també amb els caps responsables i els tècnics implicats, amb l'assessor de districte, s'ha participat a la Comissió de districte i d'altres comissions (com ara la de renous), a les reunions informatives amb els veïnats, s'han mantingut entrevistes amb associacions i federacions de veïns i amb veïnats a títol col·lectiu i a títol particular. Sense oblidar les reunions liderades per la Regidoria d'Urbanisme per a impulsar el disseny d'un nou projecte urbanístic integral que s'inclouria dins el PGOU. Ademés s'han sol·licitat informes que ens han servit la complexitat del problema.

Tot plegat amb la intenció de fer-nos una imatge fidel i actualitzada, que ens permet treure algunes conclusions:

PRIMER.- Les dimensions del problema són enormes i requereixen d'un Pla integral que s'hauria de liderar des de l'administració municipal amb el màxim consens entre govern i l'oposició perquè no serà treball d'una única legislatura.

SEGON.- Mentre es dissenya el Pla integral i des de demà mateixa cal activar accions URGENTS I PRIORITÀRIES que haurien d'implementar les àrees competents en un termini breu amb l'objectiu d'aturar la dinàmica de degradació. Si no s'adopta una estratègia a curt-mig termini, quan l'ajuntament hagi dissenyat el Pla integral potser serà tard per a moltes persones que pateixen, avui i a diari, una situació crítica de vulnerabilitat.

TERCER.- La Declaració d'Emergència del Camp redó, anunciada com imminent pel govern municipal, aportarà la justificació oportuna per impulsar les actuacions urgents que han de permetre frenar la dinàmica actual.

FONTS DE DRET

L'administració és garantia i a l'hora responsable de vetllar pels drets de la ciutadania com recull la pròpia Constitució i, més concretament, l'administració municipal és la que per la proximitat amb el dia a dia de les persones s'enfronta més directament amb les actuacions finalistes que afecten les vides dels ciutadans.

Gairebé tota normativa que afecta l'àmbit local es podria dir que articula la forma d'assumir aquesta obligació per garantir els drets de les persones o, més concretament, pel manteniment i millora les condicions de vida als municipis. Des de la Constitució Espanyola o la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, a la que es va adherir la nostra ciutat per aprovació del Ple de Palma en data 28 d'abril de 2008, fins al desplegament d'ordenances i reglamentació municipal específica es justifica l'obligació d'actuar i com fer-ho per part de les autoritats i governants.

Per això ens concentrarem d'una banda en la **Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat** (CESDHC, en endavant) per ser el document que recull l'exercici dels Drets Humans a la Ciutat i perquè és referent per a la interpretació dels drets i llibertats d'acord amb l'article 10.2 de la Constitució, i d'altra banda el **Decret de Competències** del nostre ajuntament, per ser el que en darrer terme indica les responsabilitats concretes que competen a cada Àrea i Àrees delegades.

De la CESDHC cal destacar:

PRIMER.- Previ a l'articulat, la CESDHC justifica l'adhesió de les ciutats signants en el fet que "la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els seus habitants sense exclusió amb l'objectiu de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables". A més proclama el compromís de les autoritats locals per garantir els Drets Humans en el respecte de les seves competències i dels poders legalment assolits.

Finalment exposa que l'adhesió està inspirada en els valors de respecte de la dignitat de l'ésser humà, de la democràcia local i del **dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tots i totes**.

SEGON.- A l'article I.2, Dret a la ciutat, diu exactament que "Les autoritats municipals fomenten, per tots els mitjans de que disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants".

TERCER.- Pel seu interès i per la relació directa amb les 13 propostes que planteja la present Recomanació, destacam els articles XII.1 sobre el Dret general als serveis públics de protecció social, XXIII.1 sobre l'Eficàcia dels serveis públics, XXVI. sobre la Policia de proximitat i XXVII.1 sobre els Mecanismes de prevenció. En tots ells es transmeten els drets de la ciutadania versus l'obligació de les autoritats per garantir-los amb els mitjans al seu abast i d'acord amb les seves competències. El factor d'atenció a les persones i zones més vulnerables sempre es té en compte.

QUART.- Finalment, la Disposició final descriu el valor jurídic de la carta i els mecanismes per a la seva aplicació, i atesa l'adhesió de la nostra ciutat en data 24 d'abril de 2008, per aprovació del Ple, consideram el nostre ajuntament queda compromès pel seu contingut, que als punts 2, 3 i 4 s'expressa en els següents termes:

- Punt 2. Les ciutats signatàries incorporaran a l'ordenament local els principis i normes així com els mecanismes de garantia recollits en aquesta carta [...].
- Punt 3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta carta i es comprometen a rebutjar o a denunciar qualsevol acte jurídic, i en particular tot contracte municipal, les conseqüències del qual fossin un obstacle als drets reconeguts [...].
- Punt 4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la transcripció expressa a totes les ordenances i reglaments municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.

En aquesta mateixa línia, l'Ordenança reguladora d'ús cívic dels espais públics, BOIB núm. 40, del 19 de març de 2011, assenyala *els drets de la ciutadania, entre d'altres destaca a la utilització dels espais i els bens en condicions òptimes* que diu a l'article 7:

"L'espai públic constitueix un espai preferent per a l'exercici de les llibertats fonamentals i llibertats públiques reconegudes per la Constitució i els tractats internacionals subscrits pel nostre país. Tota la ciutadania té el dret de fer ús dels espais públics i bens públics en condicions òptimes de seguretat, funcionalitat, estètica i salubritat".

I pel que fa al Decret d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències, BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016, cal destacar:

PRIMER.- El recull de normes que justifiquen el decret, abans del seu desplegament, ens aporta una idea general de l'abast legislatiu que implica l'activitat municipal.

SEGON.- La distribució per Àrees i Àrees delegades de les competències generals i específiques, que de forma concreta assenyalen les tasques que són responsabilitat de cadascú perquè amb un criteri d'eficàcia i eficiència, i que haurien d'ajudar a determinar qui hauria de dur endavant les propostes d'aquesta Defensoria.

RECOMANACIÓ

De tot allò exposat es conclou que la manca de compliment de les obligacions municipals ha provocat una dinàmica de deteriorament i, amb el pas del temps, un estat insostenible, per tant la Defensora de la Ciutadania considera que els veïnats de la zona identificada es troben en una situació de GREUGE.

És per això que sense oblidar el necessari disseny d'un Pla integral a mig-llarg termini, es redacta aquesta Recomanació integral amb 13 propostes d'actuació municipals que al nostre parer podrien millorar significativament la qualitat de vida del veïnats i generar un clima de confiança favorable per a la transformació de la barriada.

Es considera **prioritària i urgent** l'actuació municipal i es trasllada aquesta Recomanació integral a la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a implementar les següents propostes:

- 1.- Que es restauri la il·luminació dels passatges particulars, començant pels que l'ajuntament va retirar per "errada" fa quasi dos anys, en benefici de la seguretat de la ciutadania i de les persones grans amb dificultats de mobilitat i que atès l'estat de les voravies.
- 2.- Que EMAYA mantingui les mesures extraordinàries respecte a la neteja i s'intensifiquin les mesures de vigilància atès que molts dels materials de deixalla i trastos arriben des d'altres zones de Palma. Es reconeix l'esforç d'EMAYA en l'actualitat.
- 3.- Que augmenti la presència REAL de la Policia Local sobre tot en horari d'horabaixa i nit. Sempre que sigui possible que es prioritzï l'atenció i la resposta de les cridades dels veïnats dels "Habitatges socials del Generalíssim Franco".
- 4.- Que l'Àrea de Sanitat, a més de les mesures d'erradicació de plagues de rates i escarabats (efectuada fa poc temps), faci seguiment de les plagues amb regularitat per preveure-les abans que es reproduïxin.
- 5.- Que es potenciïn activitats educatives o cíviques en la zona, especialment al solar on abans havia el Bloc XIII, donant-li així un ús útil provisional mentre es preveu a què s'ha de dedicar. Si no, s'haurien de plantejar alternatives (com el tancament del solar, exigible segons la normativa d'aplicació) que impedeixin que es transformi en un focus de fums o incivisme.
- 6.- Que s'iniciï la tramitació amb l'empresa elèctrica (GESA Endesa) per a la retirada de l'edificació (la "caseta" entre els veïnats) que hi ha al solar abans esmentat, atès que és objecte continuat d'actes vandàlics i és d'ús obsolet.
- 7.- Que es vetlli perquè els habitatges públics buits no es converteixin en objecte de vandalisme o s'ocupin de forma il·legal.
- 8.- Que es negociï amb la major agilitat possible que l'IBAVI i els Bancs propietaris d'immobles el traspassi de la titularitat dels habitatges a l'Ajuntament o que es facin càrrec de la seva cura i manteniment. Actualment la majoria d'aquests habitatges estan okupats, alguns connectats il·legalment a la xarxa elèctrica i sense cap contribució pel que a les zones comuns.
- 9.- Que es materialitzi la tala de l'arbrat identificat en risc de caiguda en tota la zona inclosos els passatges particulars. (Actualment la nostra oficina està treballant juntament amb les àrees d'Infraestructures, Policia Local, la Regidora de Districte, l'Assessor de Districte i el cos de Bombers perquè aquests darrers es puguin fer càrrec de la tala d'una trentena d'arbres en situació de risc)
- 10.- Que es mantingui el suport municipal per a l'execució de millores als edificis de les comunitats de propietaris constituïdes. Al mateix temps s'haurien de cercar alternatives per donar suport a les comunitats no constituïdes atesa la seva especial vulnerabilitat i que en aquestes comunitats no constituïdes estan integrats l'ajuntament, l'IBAVI i les entitats bancàries.
- 11.- Que des de Benestar Social s'aposti per una atenció individualitzada sobre les famílies ateses les diferents problemàtiques socials, econòmiques, estabilitat familiar, edat ... Prendre l'actuació del Patronat RIBA en el Bloc VIII d'habitatges com a referent.
- 12.- Que es reparin les voravies, els escossells i que es mantinguin les condicions òptimes de seguretat, funcionalitat, estètica i salubritat. Existeix Recomanació 2/2018
- 13.- Que es pregui la responsabilitat de lideratge i coordinació, per part de qui es consideri més oportú (Batlia o Regidoria de districte, preferentment), entre administracions, entre administració i tècnics, administració i entitats privades, sense oblidar el paper clau de l'Assessor de districte com a nexa entre administració i ciutadania.

Heu de saber que les propostes exposades s'han traslladat a les Àrees i Àrees delegades en les reunions i comunicacions mantingudes amb ells i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestions, com es podria comprovar a les actes. No obstant, ara, s'ha considerat oportuna la redacció d'una Recomanació integral perquè constin en un sol document i es pugui fer el seu seguiment acurat en benefici de la ciutadania.

Palma, 8 de febrer de 2018

Anna Moilanen Jaakola
La Defensora de la Ciudadanía

Recomanació 4/2018, de 7 de març de 2018, sobre el compromís adquirit amb la ciutadania amb l'aprovació dels Pressupostos Participatius de l'any 2016, integrats als pressupostos municipals del 2017

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 19/2018, davant la constatació fefaent del Director General de Participació Ciutadana de la problemàtica per la implementació dels projectes aprovats a l'any 2016 en el marc de la iniciativa coneguda amb el nom de Pressupostos Participatius.

A l'any 2016 es va plantejar per part de l'equip de govern municipal una iniciativa política que amb un model de participació que havia d'obrir a la ciutadania i a les entitats ciutadanes la possibilitat de plantejar projectes, que després de seguir un procés de selecció s'executarien amb càrrec a una quantitat determinada dels pressupostos municipals, d'acord amb els suports rebuts pel conjunt de la ciutadania i la viabilitat tècnica de les propostes. Per a la implementació dels projectes que superessin el procés es destinaria un milió d'euros.

La iniciativa va ser impulsada amb èxit, es va estudiar la viabilitat per part de la Comissió tècnica, es va donar audiència a les persones que havien proposat, es varen unificar les propostes d'objecte semblant o complementari i entre el 21 de setembre i el 4 d'octubre de 2016 es va realitzar la fase final de votació.

En data 5 d'octubre de 2016 es va tancar l'escrutini, determinant que el milió d'euros s'invertirien en els projectes:

1.- Corredors verds i primera fase del futur bosc urbà de la Riera	250.000 euros
2.- Iniciar la recuperació de l'edifici de GESA i donar-li ús	200.000 euros
3.- Més ombra als parcs i carrers de Palma, més Joc i més vida!	150.000 euros
4.- Ampliar la xarxa de carrils bici i dotar-los d'aparcaments per a bicis	100.000 euros
5.- Protecció de l'espai natural d'Es Carnatge – Patrimoni de Palma	600.000 euros

S'indicava també a la resolució inicial que per a la realització de la protecció d'Es Carnatge sols havia una quantitat igual a la meitat del pressupost necessari establert, perquè la suma dels 600.000 euros d'aquell projecte superaven el milió d'euros i per tant es proposava realitzar la proposta parcialment o incrementar amb recursos propis de les àrees competents fins a completar el pressupost de la intervenció.

En data 30 de novembre de 2016 es varen aprovar inicialment els Pressupostos municipals del 2017 que incloïen la partida d'un milió d'euros per al compromís adquirit amb la iniciativa de Pressupostos Participatius.

Així, doncs, amb la posterior aprovació definitiva se consolidava el compromís i al llarg del 2017 s'havien de dur endavant totes les propostes. Malgrat tot, conclòs el termini d'execució

pressupostària del 2017, al mes de gener de 2018, es va tenir constància de la no implementació dels projectes i per tant de la presumpta pèrdua de les partides econòmiques pressupostades destinades per als projectes aprovats en virtut de la conclusió de l'exercici.

És per això que en una entrevista amb el Director General de Participació Ciutadania i Coordinació Territorial, responsable de l'Àrea competent, en data 5 de març de 2018, es va constatar:

PRIMER.- que del milió d'euros pressupostats calculava que s'havia invertit al 2017 un màxim real de 300.000 euros, quedant 700.000 euros pendents d'aplicació.

SEGON.- que de tots els projectes sols s'havien executat amb càrrec als pressupostos participatius el de l'ampliació dels carrils bici (assenyalat com a 4 en aquest document), que s'havia executat íntegrament i el de la protecció de l'espai natural d'Es Carnatge (5), executat parcialment.

TERCER.- en quant al projecte de més ombra als parcs i carrers de Palma, la part executada s'havia fet amb pressupostos propis de la regidoria competent, fora de pla de pressupostos participatius.

QUART.- el projecte de la recuperació de l'edifici de GESA havia estat d'impossible execució després de la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Balears, en quant a l'anul·lació de la parcel·lació de la façana Litoral-Llevant segons la qual l'ajuntament perdia la propietat de l'immoble.

CINQUÈ.-del projecte dels corredors verds i el futur bosc urbà no existia constància del seu inici.

D'acord amb aquesta informació és un fet que el compromís adquirit pel consistori per a l'execució dels projectes no ha seguit el curs que era d'esperar i que es presenta la necessitat d'algunes explicacions.

FONTS DE DRET

El règim jurídic d'aplicació per a la justificació de la iniciativa dels Pressupostos Participatius és, segons les pròpies bases, el que disposen:

PRIMER.- la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, als articles 69 i 70, on es reconeix que les Corporacions locals han de facilitar la major informació possible sobre la seva activitat i la participació de tota la ciutadania en la vida local.

SEGON.- la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, article 116, on es determinen els principis generals de la participació ciutadana i les característiques, els mitjans i procediments de participació que estableixin les corporacions per garantir una correcta participació.

Tot plegat d'acord amb les garanties del procediment establert a la Llei 39/2015, de 2 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el moment de l'aprovació de les Bases 2016 encara d'aplicació la Llei 30/1992, de Règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú.

A més, atesa la temporalitat aplicable a la inversió que ens ocupa, per formar part dels pressupostos municipals anuals, consideram que afecta als pressupostos participatius el Real Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel que s'aprova el text refós de la Llei de règim d'hisendes locals, que en el seu article 163 sobre l'àmbit temporal del pressupostos ens recorda que l'exercici pressupostari coincidirà amb l'any natural i en ell s'imputaran els drets liquidats en l'exercici, qualsevol que sigui el període del qual derivin i les obligacions reconegudes durant l'exercici.

Per això es fa necessari un aclariment sobre l'ús de les partides previstes al pressupost no aplicades en l'exercici en qüestió i en qualsevol cas com s'ha resolt aquesta situació per garantir el compromís adquirit amb al ciutadania.

Finalment, consideram que al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), als apartats IV.1.a i IV.1.b, s'especifica la responsabilitat de l'Àrea delegada de Participació i Coordinació Territorial. A l'apartat IV.1.b.f es disposa, per exemple, la competència de: "Proposar i impulsar procediments

mètodes que fomentin la participació de les entitats ciutadanes en els districtes municipals”, per tant l’assenyala com a directament responsable de l’impuls inicial de la proposta pel que fa a la tramitació de la selecció, comunicació dels resultats i seguiment de l’execució dels projectes en relació a les diferents àrees municipals afectades.

Capítol a part és la responsabilitat en la materialització de cadascun dels projectes que també en aplicació del mateix Decret d’organització dels Serveis Administratius de l’Ajuntament s’haurien de determinar i aclarida la competència s’haurien de dotar.

RECOMANACIÓ

Abans d’iniciar pròpiament el contingut de la recomanació cal explicitar sense cap espai de dubte que l’objectiu de la Recomanació es centra exclusivament **en la manca d’execució dels projectes aprovats i el grau real d’inversió de la partida inicialment compromesa i es destaca que podria ser una fórmula vàlida pel foment de la participació**, no es pretén obrir debat sobre la forma en què es va conduir la tramitació de selecció de projectes. Ens consta a més que en edicions posteriors a la del 2016 s’ha procurat millorar el procediment en base a l’avaluació dels anys anteriors.

Així, doncs, atès allò exposat queda constatada una execució insuficient dels projectes aprovats i en conseqüència una inversió que no ha superat el 30% de la quantitat prevista pel que fa als pressupostos participatius seleccionats pel 2016, amb dotació als pressupostos municipals del 2017, es considera que s’ha produït un incompliment en el compromís adquirit pel consistori amb la ciutadania i per tant de les obligacions municipals.

És per això que d’acord amb criteris de responsabilitat i transparència consider recomanar una rendició de comptes amb la ciutadania per explicar quin és l’abast de la situació en quant als Pressupostos Participatius de 2016 i adreç a la Comissió Especial de Suggestions i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- “Que s’informi públicament i amb claredat a la ciutadania de quin és l’estat d’execució dels projectes i quin és en cada cas l’estimació percentual d’execució i la inversió econòmica efectiva per cada projecte en l’actualitat, indicant, si escau, l’àrea que estava previst que implementàs cadascun d’ells”.

SEGON.- “Que s’informi si es preveu l’execució d’aquells projectes que no s’havien conclòs o que no s’havien iniciat, indicant en quin termini i amb càrrec a quines partides es podrien executar, tenint en compte la finalització de l’exercici pressupostari 2017. En cas de no poder aplicar les quantitats compromeses quina destinació ha tingut aquella inversió”.

TERCER.- “Quines són les raons generals i específiques de cada projecte que justifiquen l’incompliment i, si existeixen, quines mesures correctores s’han adoptat per millorar les properes edicions dels Pressupostos Participatius”.

Palma, 7 de març de 2018

Anna Moilanen Jaakola
La Defensora de la Ciudadanía

Recomanació 5/2018, de 8 de març de 2018, sobre l'elaboració d'un protocol per a la prestació de recursos materials a les entitats ciutadanes que garanteixi la sostenibilitat del servei i els drets de la ciutadania

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 058/2017, impulsat per part del representant legal acreditat de la Casa de Murcia mitjançant una reclamació pels fets esdevinguts el mes de gener de 2017 en relació a la prestació de recursos materials per a la celebració d'una activitat veïnal.

Segons consta a la compareixença, la Casa de Murcia va sol·licitar com any rere any autorització i recursos materials per a l'esdeveniment que celebren en el marc de les festes de sant Sebastià. En aquell cas, 3 dies abans de la festa l'empresa contractada per l'ajuntament per a la prestació del servei els va informar que a l'any 2014 havien perdut una torradora i que havien de pagar-la o no rebrien el suport material, consistent en torradores, cadires i taules. La factura exigida tenia un valor de 320€ més 21% d'IVA.

La Casa de Murcia va expressar la seva sorpresa perquè no tenien coneixement de la desaparició de res i tampoc no havien rebut cap missatge abans de la telefonada de l'empresa encarregada.

Malgrat les gestions, en aquell moment, amb l'assessor de districte i les regidories de Funció Pública (de districte), la de Participació ciutadana i la delegada d'Infraestructures, no es va obtenir cap resposta efectiva, ni abans ni després de l'esdeveniment, i es varen veure obligats a la liquidació, d'acord amb la proximitat de la festa.

En data 6 de juny de 2017 aquesta Defensoria va tenir coneixement dels fets i es va sol·licitar informe a l'Àrea de Participació demanant informació sobre:

PRIMER.- Si teniu coneixement d'aquesta denúncia i, si escau, quin és el tractament que se li ha donat des de la vostra àrea.

SEGON.- Tenint en compte que l'entitat "Casa de Murcia" va sol·licitar el servei a l'ajuntament i no a un tercer, quin és el procediment que regula la tramitació de discrepàncies entre ajuntament i empreses adjudicatàries i en virtut de quins acords és possible que aquestes empreses s'atorguin la capacitat d'exigir un pagament i comprometin el servei al pagament previ.

TERCER.- Per què, tenint coneixement dels fets, l'ajuntament va consentir en l'execució d'aquesta pràctica que deixa clarament en indefensió a l'entitat ciutadana davant un tercer que actua en nom de l'ajuntament i de forma unilateral.

QUART.- Si posteriorment s'ha iniciat un expedient d'investigació per a depurar responsabilitats i si es té prevista alguna explicació o compensació adreçada a l'entitat afectada.

CINQUÈ.- Si aquesta situació és un cas aïllat o s'ha repetit en alguna altra ocasió i en quines circumstàncies.

Des de Participació Ciutadana es va respondre punt per punt, en data 17 d'agost, indicant que:

PRIMER.- No havien rebut cap queixa sobre els fets.

SEGON.- La competència per a la prestació correspon al Servei de Logística del departament d'Infraestructures.

TERCER.- Es va remetre a l'oficina de la Defensora una còpia de la instrucció de servei emesa pel Servei competent, on es regulen condicions i requisits, valors de reposició, etc.

QUART.- S'expressava amb claredat i contundència que l'empresa adjudicatària "no té competència per reclamar directament a les entitats els imports per pèrdua o deteriorament".

CINQUÈ.- A Participació constava que altres Associacions de veïnats s'havien vist afectades per situacions similars.

Finalment la regidora, davant la situació d'indefensió de les entitats, instava a la col·laboració de la Defensora pel seguiment i investigació dels fets.

A la vista de tota aquesta informació, amb la finalitat de seguir l'anàlisi del problema, aquesta Defensora va posar en coneixement de l'àrea d'infraestructures els fets esdevinguts, dels quals en tenien coneixement. En data 01/09/2017 es va parlar amb el Sr. Tomeu Amengual, encarregat del Servei de Logística, qui va confirmar el criteri de que l'entitat que demana és responsable i si falta material, o paga o no li tornen a deixar.

D'acord amb aquesta informació, es varen mantenir reunions amb la Sra. Jhardi, regidora de districte, en data 11 de setembre; amb el Sr. Romero, regidor d'infraestructures, en data 25 de setembre; i finalment amb el Sr. Villalonga, l'assessor de districte. L'alternativa suggerida a les àrees per part de la Defensora va ser, en cadascuna de les reunions, **l'elaboració d'un protocol consensuat entre aquestes àrees** que garantís la sostenibilitat del servei i els drets de les entitats.

La voluntat de la Defensora era que per les festes de sant Sebastià 2018 s'hagués pogut aplicar una nova forma de fer els préstecs, però no s'ha elaborat el protocol i hem sabut que s'han repetit situacions similars, la darrera amb les associacions i entitats organitzadores de l'any xinès a Pere Garau.

Ens consta l'existència d'unes aportacions realitzades per l'assessor de districte, Sr. Villalonga, en les que indicava el suport de tots els assessors de districte a l'elaboració d'un protocol. No obstant, no s'ha materialitzat la formalització del protocol.

FONTS DE DRET

El règim jurídic d'aplicació en aquesta situació és:

PRIMER.- la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, als articles 69 i 70, on es reconeixen que les Corporacions locals han de facilitar la major informació possible sobre la seva activitat i la participació de tota la ciutadania en la vida local.

SEGON.- la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, article 116, on es determinen els principis generals de la participació ciutadana i les característiques, els mitjans i procediments de participació que estableixin les corporacions per garantir una correcta participació.

TERCER.- la Llei 39/2015, de 2 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que garanteix els drets de la ciutadania en les seves relacions amb l'administració evitant actuacions arbitràries.

Desplega especial interès la *"Instrucció de servei emesa pel Servei de Logística"*, de la qual s'adjunta còpia com a document annex, on es disposen algunes qüestions que si bé volem entendre amb la finalitat de garantir la sostenibilitat del servei, podrien generar un greuge si s'aplicassin sense el rigor d'un procediment administratiu adequat.

En aquest sentit les següents incidències en són un exemple clar d'allà on pot conduir una gestió inadequada:

- la manca d'Albarans a l'hora del lliurament o a l'hora de recollida.
- l'exigència d'un pagament per part d'una empresa adjudicatària sense capacitat de constrenyiment com indica la pròpia regidora a l'informe de data 17 d'agost de 2017.
- la comunicació a tres dies vista d'un esdeveniment sobre un material perdut 2 anys enrere.

- la responsabilitat sobre un material que en moltes ocasions queda a la via pública (places o parcs públics) perquè l'entitat que l'ha demanada no té recinte específic.
- preus de reposició que podrien superar el preu de mercat.

En definitiva sembla que pren sentit, en benefici de totes les parts, l'elaboració del protocol ja esmentat.

Finalment, consideram important fer referència al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), en el qual es pot entendre la competència compartida de les dues àrees implicades d'infraestructures (*l.1.a.k Donar suport als esdeveniments institucionals i d'iniciativa ciutadana d'interès social i cultural*) i de Participació Ciutadana (*IV.1.a. g. Dotar la ciutadania d'equipaments socioculturals, mitjans tècnics i infraestructures per a la participació ciutadana i el desenvolupament sociocultural, potenciant el disseny, la planificació i la gestió eficient d'aquests recursos*).

RECOMANACIÓ

Així, doncs, atès allò exposat queda constatada la necessitat en l'elaboració d'un Protocol consensuat entre les aquestes àrees competents que garantis la sostenibilitat del servei i els drets de les entitats.

És per això que, d'acord amb criteris de corresponsabilitat mútua entre administració i entitats ciutadanes i atès que actualment el procés per a la prestació de serveis pot generar greuges, s'adreça aquesta Recomanació a la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- "La revisió dels expedients dels quals s'ha exercit l'exigència de pagament per comprovar si s'ha actuat conforme a dret i, si escau, la devolució dels imports liquidats".

SEGON.- "L'elaboració d'un Protocol conforme a dret que garanteixi la sostenibilitat del servei, la responsabilitat de totes les parts sobre els materials municipals i els drets de les entitats sol·licitants pel que fa a la prestació del servei i a les exigències aplicables".

Palma, 8 de març de 2018

Anna Moilanen
La Defensora de la Ciutadania

RECOMENDACIÓN 6/2018, de 2 de mayo, sobre el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos en la ciudad

La presente Recomendación se redacta como respuesta a las reclamaciones que se relacionan a continuación, presentadas entre el año 2015 y el año 2018, vinculadas a las molestias causadas por el Servicio de Recogida de Basura en puntos específicos de nuestra ciudad, admitidas todas ellas a trámite según las condiciones previstas en los artículos 27 y 28 del Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía de Palma, BOIB nº36 de 03.03.2005 (RODC, en adelante).

ANTECEDENTES DE HECHO

Exp. DC 015/2015, c/ Cavaller d'Asphelt esquina con Fertilizadora
 Exp. DC 053/2016, c/ de l'orquídia, 12, frente al centro Ocimax
 Exp. DC 026/2017, c/ Alfons X el savi, 15
 Exp. DC 044/2017, c/ Bisbe Cabanelles, 36
 Exp. DC 050/2017, c/ Ferrer de Pallarés, 32
 Exp. DC 067/2017, c/ Selva, 7 del Rafal Nou. ***
 Exp. DC 084/2017, c/ Pere Deyà, 1.
 Exp. DC 098/2017, c/ Antoni Noguera, frente al nº4
 Exp. DC 100/2017, c/ Marquès de la Font Santa, 38
 Exp. DC 105/2017, c/ Garlanda, 2
 Exp. DC 107/2017, Costa de Saragossa, 96
 Exp. DC 116/2017, Diverses ubicacions en la zona de Pere Garau, presentada por la Plataforma *Flipau amb Pere Garau*.
 Exp. DC 120/2017, c/ Salomó, 1. ***
 Exp. DC 132/2017, c/ Jeroni Pou, 4 ***
 Exp. DC 001/2018, c/ Bisbe Cabanelles, 36
 Exp. DC 017/2018, c/ Congre, 35

Activada la tramitación prevista en el artículo 30 del RODC, en cada una de las 16 reclamaciones se inició el examen de la documentación aportada, la clasificación de las evidencias y se procedió al estudio de la reclamación. Todas las reclamaciones se centraban en las molestias causadas por el Servicio de Recogida de Basuras. Concretamente, en el problema en los puntos de ubicación de los contenedores, pudiéndose distinguir como motivos principales: la suciedad, los olores o el ruido, o su combinación.

Se acreditó en todos los casos la existencia de pruebas suficientes que demostraban los hechos denunciados, a través de fotografías y en la mayoría de casos se visitaron las ubicaciones indicadas. La casuística reclamada se podría resumir en:

- Ruido por el servicio de recogida de cualquier tipo de fracción y trastos, en especial horario nocturno
- Depósito de diversas fracciones fuera de horario.
- Depósito de diversas fracciones (cartonajes, grandes bolsas...) ocupando la vía pública.
- Depósito de trastos impidiendo el libre acceso a los contenedores y la circulación en la vía pública.
- Depósito de trastos fuera de los horarios y días establecidos
- Depósito de objetos voluminosos y electrodomésticos no incluidos en la recogida ordinaria/trastos que permanecen *sine die* en la vía pública.

Coincidían todas las reclamaciones en el carácter reiterado de las molestias y en la dilatación de la resolución efectiva. Sobre las repuestas a las respuestas en primera instancia, algunos ciudadanos indicaron que EMAYA les había enviado comunicaciones de redacción genérica que no firmaba nadie, y en las que no figuraba ningún cargo. Desde nuestra Oficina confirmamos ese hecho y, contrastando con los diferentes casos, observamos que las respuestas eran prácticamente idénticas y seguían un patrón; concluyendo en la negativa por lo que se refería a la reubicación de los contenedores o el cambio de horario de la recogida.

En todos los casos se procedió a la petición de informes a la Empresa Municipal EMAYA, competente en la materia, cuestionando sobre:

- 1.- Si se tenía conocimiento de los hechos denunciados.
- 2.- La obligatoriedad de remitir respuesta por parte de los servicios municipales.
- 3.- La posibilidad de resolver las molestias procediendo a la adopción de medidas propias o accediendo a las propuestas por los reclamantes, que en todos los casos consistían en el cambio de ubicación de los contenedores o en el cambio en el horario de recogida, según si la molestia estaba causada por la suciedad o por los ruidos de la recogida.

Pasamos a enumerar los antecedentes de hecho que se han constatado tras las entrevistas con los afectados y tras la recepción de los informes de EMAYA:

PRIMERO.- En la práctica totalidad de los casos se tenía conocimiento de las reclamaciones y por uno u otro canal **se había remitido respuesta a los ciudadanos**. Ahora bien, a excepción de los expedientes DC 067/2017, DC 120/2017 y DC 132/2017 en los que se accedió a la reubicación de los contenedores, en el resto de casos se denegaron las pretensiones de los afectados argumentando que los técnicos municipales entendían que era el lugar idóneo para la ubicación de los contenedores o que no se podía acceder al cambio de horario en la recogida por cuestiones de planificación. Según el caso se indicaba la renovación de los contenedores o las características técnicas de los vehículos (caso DC015/2015) para demostrar la intención por minimizar las molestias.

SEGUNDO- En cuanto a la forma de las respuestas hemos de incidir en la agilidad y la calidad de los informes emitidos por EMAYA hacia la Defensora. En ese sentido reconocemos que se ha respondido con rapidez. Además, a partir del 2017, se inició la gestión de las consultas a través de un correo electrónico para darle mayor agilidad. Sin embargo, coincidiendo con las respuestas digitales, se produjo una merma en la calidad de las respuestas puesto que se nos remitía la información solicitada pero desde un correo genérico y sin firma, ni nombre o ni cargo de ningún responsable, que se responsabilizara del contenido.

TERCERO.- En cuanto al contenido de los informes recibidos, **de los 28 informes solicitados por la Defensora siempre se ha dado respuesta**, incluso en el caso del expediente DC015/2015 se procedió a hacer una visita del lugar específico con el responsable jurídico de EMAYA. No obstante, en su mayoría, los informes han sido parcos en explicaciones, aludiendo a la imposibilidad de proceder a cambios, atendiendo a los criterios y directrices que se expondrán a continuación, y centrando su respuesta en el esfuerzo realizado desde EMAYA para la renovación de maquinaria y contenedores.

CUARTO.- Si bien el artículo 36.2 de la Ordenanza municipal de limpieza, desechos y RSU indica que se determinará la *“ubicación de los diferentes contenedores en la vía pública atendiendo a los criterios de eficiencia, económicos, organizativos, de proximidad y accesibilidad para los usuarios así*

como de salud y seguridad pública”, estos criterios genéricos se concretan en algunas directrices que en el año 2015 se expusieron a la oficina de la Defensora y se nos han recordado a lo largo de los años. Las **directrices preferentes en las que se justifica la ubicación de los contenedores móviles**¹ son:

- 1.- Espacio situado a la derecha de la calle según el sentido de la marcha, por imperativo técnico, ya que los camiones de recogida extienden el brazo que eleva los contenedores hacia ese lado.
- 2.- Ubicaciones sin vecinos colindantes, ya sean solares, plazas, inmuebles tapiados o similares, con el fin de evitar molestias a la ciudadanía.
- 3.- Evitar las entradas y salidas de viviendas así como la coincidencia con accesos a actividades de negocio.
- 4.- Repartición/no concentración de los contenedores en un mismo punto de la vía pública.
- 5.- Optimización de las distintas recogidas y de los recursos invertidos por medio de una planificación de rutas adecuada.

Todas estas directrices preferentes son la razonable aplicación de los criterios generales de la ordenanza pero **no siempre resuelven la diversidad de la casuística** que presenta nuestra ciudad. En algunas ocasiones, ante a la falta de recursos suficientes, la limitación de los criterios y la necesidad de cubrir el servicio, se actúa a sabiendas de que no se garantiza el cumplimiento de la normativa y se generan molestias ineludiblemente. **Evidentemente esos criterios y directrices, muy útiles para la generalidad, no sirven para casos en los que la excepcionalidad de las vías debería ser considerada** para prever otras alternativas justificables con todas las garantías.

QUINTO.- **En ningún caso se ha negado por parte de EMAYA la existencia de molestias.** Sin entrar en su origen o en la subjetividad de la percepción individual, los informes de EMAYA han reconocido la complejidad del servicio, si bien, han puesto el acento en su esfuerzo por dotar al Servicio de Recogida de nuevos y más modernos recursos para minimizar las molestias. Desde el año 2015 en las entrevistas mantenidas con el Sr. Montalbà, hasta el 2018 en las reuniones con la Presidenta de EMAYA siempre se han lamentado las molestias hacia la ciudadanía y se ha reconocido que el Servicio presenta complicaciones que no siempre permiten ejecutar la tarea de forma inocua.

SEXTO.- También **es un hecho que en el origen de las molestias, ya sea por ruidos, olores o suciedad, existe un componente en el que la responsabilidad ciudadanía en su conjunto y el incivismo de unos cuantos afecta de forma directa a los derechos de todos nosotros**, especialmente aquellos que padecen un contenedor en las proximidades de su entorno vital.

Ante esta última cuestión, desde EMAYA **se han constatado actuaciones que van desde la reestructuración de la recogida de voluminosos, la creación de un equipo de educadores medioambientales, los refuerzos de los servicios y el inicio de procedimientos sancionadores** como medidas para resolver la situación y reorientar la conducta de la ciudadanía. Sin embargo **el resultado de esas actuaciones ha sido desigual, pues si bien se ha constatado la recogida del mayor tonelaje de basura que se recuerda, no se ha obtenido resultado deseado en cuanto a la minimización molestias** de los puntos críticos, al menos en los expedientes que son objeto de esta recomendación. Tampoco se tiene constancia de si se ha producido la tramitación efectiva de las sanciones impuestas llegando a su liquidación.

¹ Contenedores móviles, entendidos como aquellos no soterrados que permiten su desplazamiento y reubicación.

SÉPTIMO.- Finalmente, **es un hecho que los lugares reclamados son espacios en que se padecen molestias acreditadas desde hace años** y queda acreditado también que, a pesar de las actuaciones municipales, en la mayoría de ellos no se ha solucionado de forma efectiva las molestias con lo que la única alternativa es la de soportar estoicamente la situación, ya que esos espacios han sido calificados por EMAYA como el lugar idóneo. Desde nuestra perspectiva, no profesional en materia psicológica, hemos observado que esta situación ha conducido a las personas afectadas hacia un proceso de sensibilidad creciente al ruido o a la suciedad (expresado verbalmente por ellas mismas), en el que la angustia ha ido haciendo mella al verse sumidos día tras día en la indefensión.

OCTAVO.- No entraremos en esta recomendación en el error de hacer un ensayo sobre la afectación del ruido o la suciedad en la salud pero sí es oportuno referenciar el estudio **Night Noise Guidelines for Europe 2009² de la Organización Mundial de la Salud (WHO) en el que se señalan las EVIDENCIAS CIENTÍFICAS de correlación entre el ruido y la salud**, con consecuencias que van desde la perturbación del sueño a la muerte prematura, pasando por la hipertensión, desórdenes psíquicos o el infarto de miocardio. Cabe recordar que las quejas motivadas por el ruido que producen el depósito y el Servicio de recogida de las diferentes fracciones son en horario nocturno.

FUENTES DE DERECHO

Ante todo recordar la clasificación que hacíamos de los hechos acreditados diferenciando entre expedientes afectados por ruidos, olores o suciedad en la vía pública puesto que la normativa de aplicación se concreta en cada uno de esos sentidos.

Legislación europea

La Directiva 2002/49/CE, de 25 de junio de 2002, sobre la Evaluación y gestión del ruido ambiental, traspuesta a la legislación española en el contenido de la Ley 37/2003, sobre el ruido, señala que "en el marco de la política comunitaria debe alcanzarse un grado elevado de protección del medio ambiente y la salud, y uno de los objetivos a los que debe tenderse es la protección contra el ruido". En su artículo 1 indica que su objeto es "establecer un enfoque común destinado a evitar, prevenir o reducir con carácter prioritario los efectos nocivos, incluyendo las molestias, de la exposición al ruido ambiental". <http://sicaweb.cedex.es/docs/leyes/Directiva-2002-49-CE-Evaluacion-gestion-ruido-ambiental.pdf>

La Directiva 2008/98/CE, de 19 de noviembre, Marco para la gestión de residuos traspuesta a la legislación española en el contenido de la Ley 22/2011, de Residuos y suelos contaminados, "establece el marco legislativo para la manipulación de residuos en la Comunidad. En ella se definen conceptos clave como residuos, valorización y eliminación y se establecen los requisitos esenciales para la gestión de residuos, en particular la obligación de que las entidades o empresas que lleven a cabo operaciones de gestión de residuos tengan una autorización o estén registradas, la obligación de que los Estados miembros tengan planes de gestión de residuos, y otros principios fundamentales, como la obligación de manipular los residuos de manera que no causen un impacto negativo en el medio ambiente y la salud, el fomento de la aplicación de la jerarquía de residuos y, de conformidad

² http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0017/43316/E92845.pdf, también es de interés https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=72b1d2fd-c5e5-4751-b071-8822dfdfded&groupId=7294824

con el principio «quien contamina paga», el requisito de que los costes de la eliminación de los residuos recaiga sobre el poseedor de los residuos o el anterior poseedor, o el productor del producto del que proceden los residuo”.

Esta misma Directiva 2008/98/CE, en su artículo 13.b. concreta que “los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para asegurar que la gestión de los residuos se realizará sin poner en peligro la salud humana y sin dañar al medio ambiente y en particular **sin provocar incomodidades por ruidos u olores**.”

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0098&from=ES>

Por su parte, el **Convenio para la protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales**, indica en su artículo 8 el “Derecho al respeto a la vida privada y familiar, aclarando:

1. Toda persona tiene derecho al respeto de su vida privada y familiar, de su domicilio y de su correspondencia.
2. No podrá haber injerencia de la autoridad pública en el ejercicio de este derecho, sino en tanto en cuanto esta injerencia esté prevista por la ley y constituya una medida que, en una sociedad democrática, sea necesaria para la seguridad nacional, la seguridad pública, el bienestar económico del país, la defensa del orden y la prevención del delito, la protección de la salud o de la moral, o la protección de los derechos y las libertades de los demás.”

Este artículo ha sido invocado en diversa jurisprudencia en materia de molestias por ruidos. En las demandas, la ciudadanía ha denunciado a las autoridades locales por inactividad al no haber conseguido acabar con las molestias nocturnas que han afectado a su salud, a su integridad y a la inviolabilidad del domicilio. Ver referencias del ANEXO I sobre jurisprudencia y otros precedentes.

Finalmente, no podemos olvidar la **Carta para la Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad**, tan presente en toda la actividad de las Defensorías locales por ser el marco que enlaza la amplitud de miras de las Directivas europeas con el ámbito de la administración local, de máxima proximidad con la realidad cotidiana de los vecinos. https://www.uclg-cisdp.org/sites/default/files/CISDP%20Carta%20Europea%20Sencera_baixa.pdf

Destacaríamos la relevancia de los artículos:

II – Principio de igualdad de derechos y no discriminación. Todas las personas tienen derecho a la atención de la Administración sin diferencias por la condición socioeconómica, desfavorable o no, de personas o de barriadas.

X – Protección de la vida privada y familiar, que en su apartado 4 recuerda que “las autoridades municipales desarrollarán políticas activas para velar por la integridad física de los miembros de las familias”.

XVIII – Derecho al Medio ambiente, describiendo “el derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre el desarrollo económico y el equilibrio medioambiental”. Igualmente en su apartado 2 se indica que “las autoridades municipales adoptan, sobre la base del principio de precaución, políticas de prevención de la contaminación, incluyendo la contaminación acústica, de ahorro de energía, gestión, reciclaje, reutilización y recuperación de los residuos” y concluye en su apartado 3 aportando un matiz de corresponsabilidad y participación al disponer que “la autoridades municipales ponen en práctica todas las acciones necesarias para que los ciudadanos aprecien, sin degradarlo, el paisaje que rodea y configura la ciudad y para que sean consultados sobre las modificaciones que puedan alterarlo.

XX – Derecho a la circulación y a la tranquilidad, en el que “el municipio controla estrictamente la emisión de cualquier tipo de ruidos y vibraciones. Define las áreas reservadas a los peatones de

manera permanente o en ciertos momentos del día y fomenta el uso de los vehículos no contaminantes". En su apartado 3 dice que "las ciudades signatarias se comprometen a asignar los recursos necesarios para **hacer efectivos** dichos derechos, recurriendo, en caso de necesidad, a formas de colaboración económica entre entidades públicas, sociedades privadas y la sociedad civil.

XXIII – Eficacia de los servicios públicos, se expone que "las autoridades locales aseguran la eficacia de los servicios públicos y su adaptación a las necesidades de los usuarios y velan para evitar cualquier situación de discriminación o de abuso", además "las administraciones locales se dotarán de instrumentos de evaluación de su acción municipal y tendrán en cuenta los resultados de dicha evaluación".

Esta carta aprobada inicialmente en Sant-Denis en el año 2000, fue adoptada por nuestro municipio el 28 de abril de 2008 por acuerdo del Pleno, dotándola de un valor jurídico condicionado a:

- 1.- la incorporación de los principios, mecanismos y normas contemplados en la carta en la normativa local.
- 2.- el reconocimiento de derecho imperativo general de los derechos enunciados en la carta, comprometiéndose a rechazar o denunciar cualquier acto jurídico, cuyas consecuencias fueran obstáculo a los derechos reconocidos o fueran contrarios a su realización.

Legislación estatal

En cuanto a la normativa estatal destacan los derechos de aplicación recogidos en la **Carta magna**, que se enumeran a continuación:

- Artículo 14 se reconoce que los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Se invoca este derecho en la jurisprudencia consultada ante la discrepancia entre el resultado de las actuaciones municipales en distintas zonas de los municipios, vinculado en ocasiones a la condición social. Si ello es así no parece justo que de forma única y exclusiva se concentren sobre unos pocos ciudadanos las molestias del servicio en cuestión.
- Artículo 15, en el que se indica que "*Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes*". Invocado recientemente en causas resueltas por el TEDH relacionadas con la afectación que en materia de ruido correlaciona las molestias con la salud física y mental de las personas afectadas, como podría entenderse también en las reclamaciones que nos ocupan.
- Artículo 18.2. según el cual "*el domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito*". Invocado en materia de ruidos en recientes sentencias del TEDH (se hace referencia explícita de ellas en esta recomendación), en el asunto Cuenca-Zarzosa contra España, demanda nº23383/12 se expone de forma contundente el hecho de que "la normativa para proteger los derechos garantizados sirve de poco si no se ejecutan apropiadamente" e insiste en que "se trata de proteger los derechos efectivos, no teóricos".
- Y el artículo 45 nos da claves esenciales en el caso que nos ocupa y que no por conocidas son menos importantes. Este artículo otorga el derecho a un medio ambiente adecuado pero al mismo tiempo nos impone el deber de su conservación y orienta la vía sancionadora para quienes violan la normativa. Dice así: "1. *Todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo. 2. Los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva. 3. Para quienes violen lo dispuesto en el apartado anterior, en los términos*

que la ley fije se establecerán sanciones penales o, en su caso, administrativas, así como la obligación de reparar el daño causado."

La Ley 37/2003, de 17 de noviembre, sobre el Ruido. Integra la trasposición de la Directiva 2002/49/CE, de 25 de junio de 2002, y en ese sentido reitera los principios, mecanismos y argumentos anteriormente señalados, pero además contiene múltiples disposiciones que no se limitan a la mera trasposición de la directiva y quieren promover activamente, a través de una adecuada distribución de competencias administrativas y del establecimiento de los mecanismos oportunos, la mejora de la calidad acústica de nuestro entorno.

El objeto de la norma es "prevenir, vigilar y reducir la contaminación acústica, para evitar y reducir los daños que de ésta pueden derivarse para la salud humana, los bienes o el medio ambiente". En su artículo 6 se indica que "Corresponde a los ayuntamientos aprobar ordenanzas en relación con las materias objeto de esta ley. Asimismo, los ayuntamientos deberán adaptar las ordenanzas existentes y el planeamiento urbanístico a las disposiciones de esta ley y de sus normas de desarrollo." y a su vez atendiendo a la competencia de normativa marco de carácter básico que le otorga el artículo 149.1.16º y 23º de la Constitución en materia de bases y coordinación de la sanidad y de protección del medio ambiente, determina un primer nivel de inspección y régimen sancionador en su capítulo IV. <https://www.boe.es/boe/dias/2003/11/18/pdfs/A40494-40505.pdf>

La Ley 22/2011, de 28 de julio, de Residuos y suelos contaminados, modificada por la Ley 11/2012, de 19 de diciembre, de medidas urgentes en materia de medio ambiente traspone la Directiva 2008/98/CE y por lo tanto igual que la ley anterior es coincidente en los principios, mecanismos y argumentos.

Así pues en el capítulo II, del Título I, sobre los Principios de la política de residuos y competencias administrativas, al tratar la Protección de la salud humana y el medio ambiente en su artículo 7, dice exactamente que "las autoridades competentes adoptarán las medidas necesarias para asegurar que la gestión de los residuos se realice sin poner en peligro la salud humana y sin dañar al medio ambiente" y, en particular en el apartado b) dispone que "**no causarán incomodidades por el ruido o los olores**", como ya indicaba la Directiva europea traspuesta.

El artículo 12.5.a de esa misma ley determina que "corresponde a las Entidades Locales, o a las Diputaciones Forales cuando proceda: a) Como servicio obligatorio, la recogida, el transporte y el tratamiento de los residuos domésticos generados en los hogares, comercios y servicios en la forma en que establezcan sus respectivas ordenanzas en el marco jurídico de lo establecido en esta Ley, de las que en su caso dicten las Comunidades Autónomas y de la normativa sectorial en materia de responsabilidad ampliada del productor. La prestación de este servicio corresponde a los municipios que podrán llevarla a cabo de forma independiente o asociada." Y además según el artículo 12.5.b será suyo también "el ejercicio de la potestad de vigilancia e inspección, y la potestad sancionadora en el ámbito de sus competencias."

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13046-consolidado.pdf>

En cuanto a competencia recogida en la legislación estatal es de vital importancia lo recogido en los artículos 25 y 26 de **la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local** pues según se dispone los municipios ostentan las competencias en materia de recogida y tratamiento de residuos y deben prestar necesariamente tales servicios en concordancia con el resto de normativa.

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-1985.t2.html#a25

Finalmente, por lo que se refiere al planteamiento de alternativas, para la resolución de las reclamaciones, en las que se incidirá en esta recomendación es de interés el contenido la **Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras** por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos, se prevé su utilización policial con la finalidad de contribuir a **asegurar la convivencia ciudadana**, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, **así como de prevenir la comisión de delitos, faltas e infracciones** relacionados con la seguridad pública. Es relevante el documento de la Agencia Española de Protección de Datos, Guía de Vídeo vigilancia, NIPO: 052-08-007-8, si bien deberá revisarse con la reciente actualización normativa en materia de Protección de datos personales.

https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/pdfs/guia_videovigilancia.pdf

Legislación autonómica

En cuanto a la legislación autonómica debemos atender a lo previsto en la **Ley 1/2007, de 16 de marzo, contra la contaminación acústica de las Illes Balears**, en ella destacan:

- el artículo 36, en el que se dispone que “las administraciones públicas de las Illes Balears, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el uso de maquinaria, equipos y pavimentos de baja emisión acústica” y además en el apartado segundo se hace mención específica de los límites de emisión aplicables a la maquinaria dedicada a recogida de residuos o servicios públicos en general con el fin de que se determinen las prescripciones técnicas en los pliegos de contratación.

- el artículo 48.2, del Título IV sobre la prevención de la contaminación acústica, en cuanto a los trabajos realizados al aire libre, dispone que “el horario de trabajo se encontrará dentro del período diurno, según se define tal período en esta ley. Excepcionalmente y por razones acreditadas, se pueden autorizar trabajos, a realizar tanto en la vía pública como en la edificación, sin respetar el horario establecido de 22 a 8 horas. En cualquier caso, deben adoptarse las medidas y las precauciones necesarias para reducir al mínimo los niveles sonoros de perturbación de la tranquilidad ciudadana. La autorización que se otorgue por estas razones excepcionales no podrá aprobar actividades que, en conjunto, puedan producir ruidos y vibraciones superiores al 60% de los admisibles en el periodo diurno”.

- el artículo 50 dispone exactamente que “Los servicios públicos de limpieza y recogida de residuos adoptarán las medidas y las precauciones necesarias para cumplir con los límites establecidos en esta ley. En los pliegos de condiciones para la adjudicación de los servicios de limpieza y recogida de residuos, incluidas las recogidas selectivas, se exigirá la información relativa a los niveles de emisión sonora de los vehículos y de la maquinaria utilizada para estos trabajos.”

- el artículo 62 en el que se impone la obligación de reponer, al margen de la sanción penal o administrativa aplicable y más allá de la prescripción.

En el ámbito autonómico, **el Plan Sectorial para la Gestión de residuos urbanos en la isla de Mallorca**, BOIB nº35, 09/03/2006 presenta un Anexo I.1, sobre los requisitos técnicos mínimos para las áreas de aportación, en el que se prevé como requisitos complementarios “la supervisión del Ayuntamiento correspondiente el cual diariamente ha de hacer el seguimiento y control a los efectos de garantizar su buen uso y detectar posibles incidencias que afecten al servicio de recogida”. Además en el apartado 2 se especifica que sobre “el mantenimiento y limpieza del área de aportación se estará a lo que prevean las ordenanzas municipales y los correspondientes servicios de recogida selectiva de residuos”. <http://boib.caib.es/pdf/2006035/mp31.pdf>

La Ley 20/2006, de 15 de diciembre, Municipal y de régimen local de las Islas Baleares, en su artículo 29.2.m reitera una vez más la competencia de los municipios de las Islas Baleares sobre la "Regulación y gestión del abastecimiento de agua potable a domicilio, de la conducción y el tratamiento de aguas residuales y de la recogida y el tratamiento de residuos sólidos urbanos".

Y finalmente la **Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma** que en su artículo 96 dispone que "el Ayuntamiento de Palma, dentro del ámbito de sus competencias y con un compromiso de ciudad sostenible en el marco de las recomendaciones internacionales con preferencia a las efectuadas por la Unión Europea, formulará y mantendrá políticas dirigidas a la preservación, la restauración y la mejora del medio ambiente urbano y natural". En el artículo 97, entre otras áreas de actuación, se indica la atención del nivel de ruido adecuado (97.1.e), la recogida, transporte y tratamiento de residuos urbanos (97.1.f) y la recogida selectiva (97.1.i).

Ordenanzas y reglamentos municipales

Las ordenanzas municipales de Limpieza, desechos y residuos sólidos urbanos, y la Reguladora del ruido y las vibraciones recogen de forma extensa los principios y mecanismos que ordenan en nuestro municipio los Servicios municipales que afectan a las reclamaciones que son objeto de la presente recomendación. Ambas son de reciente actualización, dando así debida trasposición a toda la normativa reciente que hacía necesaria su modificación.

En la **ordenanza de Limpieza, desechos y residuos sólidos urbanos**, BOIB nº138, 01/11/2016, aclaradas sobradamente las competencias y obligaciones municipales sobre la materia, destacan:

- Los artículos del 12 al 14 en los que se indican las normas de cooperación ciudadana para la limpieza viaria, quedando todos los vecinos y transeúntes "obligados a prevenir y evitar el ensuciamiento de la Ciudad." En el artículo 14 se enumeran otras tantas prohibiciones destinadas a garantizar la prevención de conductas incívicas. Con ello, queda de nuevo patente el derecho y el deber recogido en el artículo 45 de la Constitución y antes ya mencionado, en el que administración pero también vecinos compartimos el mantenimiento y mejora del Medio Ambiente.
- El artículo 28 en el que se determinan las competencias municipales y la obligatoriedad de la prestación del servicio por parte del Ayuntamiento y de recepción obligatoria por parte de las personas físicas y jurídicas que generen residuos en Palma. En los siguientes artículos se concretan las fórmulas posibles o la clasificación de los servicios.
- El artículo 36, mencionado en los antecedentes, indica la aportación municipal de los contenedores según las distintas fracciones y la obligatoriedad de su mantenimiento, lavado y reposición cuando sea necesario. En su apartado segundo indica que a través de sus medios propios o de la entidad prestadora del servicio, se determinará "la ubicación de los contenedores atendiendo a criterios de eficiencia, económicos, organizativos, de proximidad y accesibilidad para los usuarios, así como de salud y seguridad pública".
- El título IV recoge la inspección y régimen sancionador, definiendo funciones, tipificación de infracciones y sanciones y todos aquellos aspectos que hacen posible el procedimiento sancionador y la exigencia de responsabilidades.

https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/18_5799_6.pdf

En cuanto a la **ordenanza reguladora del ruido y las vibraciones**, BOIB nº4, 09/01/2014, igualmente aclaradas las competencias y obligaciones municipales sobre la materia, destaca como

única alusión al Servicio de Recogida de Residuos el artículo 37, indicando que “en la recogida de residuos urbanos y las tareas de limpieza viaria se tienen que adoptar las medidas y las precauciones técnicamente viables para minimizar los ruidos de los vehículos de recogida y de las máquinas de recogida y limpieza de residuos, como también los derivados de la manipulación de los contenedores, la compactación de los residuos, la limpieza o el barrido mecánico, etc. En cualquier caso, se tienen que respetar los valores límite de inmisión de transmisión que se indican en las tablas del capítulo III y el punto 2 del anexo V de esta Ordenanza”. También se recoge la necesidad de implantar nuevos sistemas de amortiguación acústica en los contenedores tan pronto como sea técnicamente posible.

De acuerdo con el artículo la Tabla B2 del Anexo III indican los “Valores límite de ruido transmitido al espacio interior” y señala que en zonas de uso residencial el índice de ruido no debería superar en horario nocturno ($L_{k,n}$, de 23h a 8h) los 30 dB(A) en estancias o los 25 dB(A) en dormitorios.

https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_81458_2.pdf

El Decreto de organización de los Servicios Administrativos del ayuntamiento, conocido como Decreto de competencias, BOIB nº. 29 de 3 de marzo de 2016, en su apartado V.a.1. descarga en el Área de Ecología, Agricultura y Bienestar animal la “ejecución de las competencias en materia de recogida, tratamiento y eliminación de los residuos municipales de carácter urbano”, así como la responsabilidad de “dirigir y gestionar los servicios de limpieza urbana”.

RECOMENDACIÓN

De acuerdo con el artículo 30.2 del **Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía del Ayuntamiento de Palma, publicado en el BOIB núm. 36 de 03.03.05** que le otorga a la institución de la Defensora de la Ciudadanía la posibilidad de emitir advertencias o recomendaciones en los casos que estime procedente, se considera probada la existencia de un AGRAVIO y se redacta la siguiente RECOMENDACIÓN sobre el Servicio de Recogida de Residuos Urbanos.

A la vista de los hechos enumerados, los informes recibidos y las fuentes de derecho expuestas queda, al parecer de la Defensora, demostrado que:

PRIMERO.- Existen molestias reiteradas y no resueltas que, prolongadas en el tiempo, podrían haber generado o podrían generar en el futuro afecciones sobre la salud de los vecinos.

SEGUNDO.- Existen derechos que prevén la protección de la ciudadanía y que, no obstante, son vulnerados ante la incapacidad de la propia administración local para aplicar actuaciones efectivas.

TERCERO.- Existen competencias y obligaciones propias de la Administración local que instan a la creación y la gestión del Servicio de Recogida de Residuos sin causar molestias por razones de ruidos u olores, más allá del simple intento de minimización. Obviamente, garantizando el libre acceso y uso de la vía pública.

CUARTO.- Existen actuaciones que, a pesar de su ineficacia, muestran la voluntad de los responsables de EMAYA por minimizar las molestias que afectan a la ciudadanía.

QUINTO.- Existe la obligación legal por parte de la Administración de aplicar medidas que, en ejecución de las herramientas a su alcance, protejan a la ciudadanía haciendo de los derechos garantizados derechos efectivos, no sólo teóricos (TEDH en la sentencia de Cuenca-Zarzosa contra España, demanda nº23383/12).

Por todo ello, las actuaciones de EMAYA en los casos que nos ocupan no se consideran suficientes; se declara la existencia de un AGRAVIO y se RECOMIENDA al Ayuntamiento **DAR RESPUESTA EFECTIVA a las molestias de los vecinos.**

En la búsqueda de esa respuesta efectiva, por una parte, se sugieren las siguientes líneas estratégicas: PRIMERO.- Mantener la planificación del servicio, incluidos los refuerzos previstos.

SEGUNDO.- Diseñar nuevas actuaciones contando con la complicidad y la corresponsabilidad de la ciudadanía.

TERCERO.- Estudiar y aprovechar las herramientas normativas y los recursos propios para reconducir las conductas incívicas y si es activar el procedimiento sancionador con todas sus consecuencias, para que el peso de la Ley caiga sobre los infractores.

CUARTO.- Coordinar, cuando sea necesario, a todas las áreas municipales que de forma transversal se ven implicadas en el Servicio de Recogida, entendido como un servicio íntimamente integrado en el modelo sostenible de ciudad deseado y en el bienestar de sus habitantes. Podrían estar implicadas las áreas de Urbanismo y Modelo de Ciudad, Infraestructuras, Salud, Ecología, Policía local y Bienestar y Derechos Sociales.

QUINTO.- Diseñar respuestas diferenciadas para casos complejos y diferenciados como los que nos ocupan, garantizando la eficacia de las medidas y el respeto a los derechos de la ciudadanía.

Y, por otra parte, esas líneas estratégicas se podrían concretar en actuaciones como:

PRIMERO.- En materia de la educación y concienciación.

El diseño de programas, mesas, foros, etc. liderados desde la administración pero incluyendo la participación de la ciudadanía y las entidades que la representan. Deben calar en la ciudadanía mensajes como el de que se trabaja por su bienestar pero también el de que todos somos parte de la solución y que no es más limpio el que más limpia, sino el que menos ensucia.

SEGUNDA.- En materia sancionadora.

Se debería incrementar la labor inspectora de acuerdo con las atribuciones y herramientas que la ley otorga, para llevar adelante una ejecución efectiva de las sanciones, en especial en los puntos conflictivos. Debe implicarse si fuera necesario el papel de la Policía ambiental/Patrulla Verda y por lo tanto el apoyo de la Policía Local es necesario.

TERCERA.- En cuanto al Servicio de Recogida

En aplicación de esa RESPUESTA EFECTIVA, debe intensificarse recogida en horario diurno y plantearse la reubicación de contenedores de forma estacional, bajo criterios razonables y garantistas. Además Por supuesto, es necesario adecuar el nivel de refuerzos del servicio y la inversión material para minimizar el nivel de las molestias.

CUARTA.- En cuanto a las sinergias con la industria y el comercio.

Mantener y mejorar los sistemas de control y los protocolos de entrega de viejos electrodomésticos y/o identificación de los compradores si es posible, así como el control y la atención específica dirigida a la producción de residuos de la actividad comercial.

QUINTA.- En cuanto a alternativas de vídeo vigilancia.

En casos justificados, con el fin de erradicar el incivismo, se propondría la instalación temporal de cámaras de vídeo vigilancia previo estudio que determine la idoneidad, necesidad, proporcionalidad, orientación de la visual ... y todos cuantos factores recoge la normativa con el fin de salvaguardar los derechos de vecinos y transeúntes.

SEXTA.- Y, finalmente, cabe mejorar la calidad de las respuestas en cuanto a su forma. Las respuestas han de estar firmadas por algún responsable, con cargo y unidad administrativa. Además, si es necesario, se debe indicar si se ha consumido la vía administrativa y qué otras vías de reclamación restan ante la resolución comunicada.

Complementando **la RECOMENDACIÓN dirigida al Ayuntamiento, por primera vez, la Defensora se dirige al conjunto de la ciudadanía invocando la corresponsabilidad de toda la comunidad sobre el entorno y el medio ambiente y, por ello SE RECUERDA A LA**

CIUDADANÍA, el derecho que todos tenemos a un medio ambiente adecuado y el deber de mantenerlo, como eje esencial para hacer de nuestra ciudad un espacio de bienestar sostenible en el que se puedan desarrollar nuestras vidas dignamente. El conjunto de la ciudadanía debe tener presente que en situaciones complejas como la que se nos presenta, “si no somos parte de la solución, somos parte del problema”.

Se da traslado de esta RECOMENDACIÓN, a la Administración y a la ciudadanía, a través de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias para que se haga llegar a la Empresa Municipal EMAYA y a las Áreas competentes, y que se comuniquen a la Defensora la aceptación o no de la misma, indicando en este último supuesto las razones en las que funde su negativa.

Palma, 2 de mayo de 2018

Anna Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciudadanía

Recomanació 7/2018, de 2 de setembre de 2018, sobre l'incompliment de la convocatòria i celebració del Consell Escolar Municipal de Palma

ANTECEDENTS

És de referència l'expedient DC 076/2018, impulsat d'ofici davant el flagrant incompliment del Reglament intern d'organització i funcionament del Consell Escolar Municipal de Palma que estableix entre altres qüestions la freqüència de les reunions ordinàries en un mínim de dues a l'any, a l'article 27.2..

Segons ens consta per alguns membres d'aquest òrgan col·legiat i també per la informació rebuda des de la vostra Àrea delegada, la darrera reunió del Consell Escolar es va celebrar en data 4 de març de 2016, amb caràcter ordinari, i en data 20 de juliol de 2016 amb caràcter extraordinari.

Des d'aquell moment fins avui, 9 d'octubre de 2018, no s'ha celebrat cap altra reunió i en aquest període de temps s'han pres decisions per part dels òrgans competents en matèria educativa dins l'àmbit municipals, en les quals hauria d'haver participat el Consell Escolar Municipal informant.

Una de les qüestions no consultades han estat les modificacions substancials en les bases i convocatòria de les subvencions per a activitats educatives que convoca el propi ajuntament i que ha afectat de forma important a moltes entitats del nostre municipi.

La manca d'informe és una errada important en les polítiques de participació municipal, ja que si existeixen els òrgans s'haurien de facilitar la seva actuació però més enllà de la voluntat política, existeixen condicions legals integrades al Reglament intern del Consell Escolar que recorden el dret de les entitats a participar i l'obligatorietat de l'administració de demanar informes preceptius a òrgans com el Consell Escolar Municipal. Informes sense els quals les decisions i acords de la vostra Àrea podrien no tenir validesa.

FONTS DE DRET

El règim jurídic d'aplicació en aquesta reclamació es veu emmarcat per La Llei 9/1998, de 14 de novembre, modificada per la Llei 11/2000, de consells escolars de les Illes Balears, el text refós de les quals fou aprovat pel Decret legislatiu 112/2001, de 7 de setembre (BOIB núm. 112, de 18 de setembre de 2001, i correcció d'errors al BOIB núm. 119, de 4 d'octubre) que determina, en l'article 2, que els òrgans de consulta i de participació i assessorament en la programació de l'ensenyament no universitari a les Illes Balears són el Consell Escolar de les Illes Balears, els consells escolars insulars i els consells escolars municipals.

El Decret 10/2003, de 14 de febrer (BOIB núm. 23, ext. de 18-02-03) també regula el funcionament dels consells escolars insulars i dels consells escolars municipals de les Illes Balears.

I ja l'àmbit exclusiu de la nostra ciutat és el Reglament d'organització i funcionament del Consell Escolar municipal de Palma aprovat per acord del Ple de dia 28 de setembre de 2006 i publicat al BOIB núm. 12 de 23.01.2007, qui preveu en els seus articles la competència en matèria de subvencions d'APIMA i AEs (art. 4.i), les funcions (articles 5 i 17), el funcionament quant al règim de reunions (art. 27.3) i la responsabilitat sobre les convocatòries (art. 29)

Finalment, consideram important fer referència al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (BOIB núm. 29 de 3 de març de 2016), en el

qual s'indica que la competència en matèria educativa i en relació al Consell Escolar Municipal de Palma pertany a la Regidora del Àrea delegada d'Educació i Esports.

És doncs obligatòria la convocatòria, almenys dues vegades a l'any de plens ordinaris, i és la Regidora d'Educació com a competent qui impulsi l'acte administratiu. I en aquest cas no s'ha produït impedit la participació de la Comunitat educativa del nostre municipi en qüestions que són de la competència de l'òrgan col·legiat anomenat Consell Escolar Municipal.

RECOMANACIÓ

Així, doncs, atès allò exposat queda constatada l'obligació legal de convocatòria, l'obligació de garantir la participació de la comunitat educativa de la nostra ciutat i la responsabilitat de la Regidora de l'Àrea delegada d'Educació i Esports.

És per això que, es considera que existeix un GREUGE i s'adreça aquesta Recomanació a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a:

PRIMER.- "La convocatòria tan aviat com sigui possible del Consell Escolar Municipal".

SEGON.- "La inclusió en l'ordre del dia d'un punt per a la revisió/debat de les qüestions decidides unilateralment pel Govern municipal al llarg d'aquest termini de més d'un any en què no s'ha convocat el Consell i que necessitaven de l'informe preceptiu".

Palma, 2 setembre de 2018

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 8/2018, de 10 d'octubre, sobre l'estat de les infraestructures de la Pl. de s'Escorxador.

Atesa la comunicació a la Defensora de la Ciutadania per part de diverses entitats ciutadanes sobre algunes ocasions en què les entitats ciutadanes pròximes a l'espai conegut com a Plaça de s'Escorxador han sol·licitat l'ús d'aquest espai per a les seves activitats i se'ls ha denegat.

Atesa la competència de l'Assessor de Districte Nord, sobre la participació de les entitats ciutadanes i el coneixement dels recursos i espais del seu districte.

La Defensora de la Ciutadania va exposar la problemàtica amb l'assessor de Districte, en data 2 d'octubre de 2018, qui va compartir el contingut dos documents relacionats amb l'estat d'aquest espai i "la total incapacidad de la estructura para garantizar su correcto comportamiento resistente con los márgenes de seguridad preceptivos ante las sobre cargas normativas que pudieran actuar sobre los forjados".

Ambdós documents (adjunts a la RAS) estan emesos per l'arquitecte superior i col·legiat 320.127 del COAIB, en qualitat de tècnic assessor per a la societat FONPAR DE ESTACIONAMENTS, SL. Els documents estan datats l'onze de desembre de 2009 i el 28 de novembre de 2011.

El segon document està adreçat a l'Àrea d'Infraestructures i indica que es va emetre a requeriment del Coordinador d'Estudis i Projectes del Departament d'Infraestructures, Sr. Federico Climent, amb l'objectiu de quantificar les càrregues màximes que podria soportar l'estructura.

Els documents tenen un caràcter tècnic que exposa una realitat acreditada molt greu en la que es constaten les patologies i la "pèrdua de resistència cada dia que passa" i no existeix constància que des de la darrera emissió d'informe s'hagin produït actuacions per resoldre aquesta situació. Es té constància del desenvolupament d'esdeveniments multitudinaris i concentracions després de la redacció d'aquests documents.

Cal destacar que ja en l'any 2012 des del Districte Nord es va sol·licitar informació al respecte per poder-la comunicar al Consell Territorial que es qüestionava el perquè de la denegació de l'ús i, en data 2 d'octubre de 2018, a través de DMI-29717 es va adreçar a la Secretaria de l'Àrea d'Infraestructures una petició d'informe sobre la problemàtica en qüestió. En data d'avui encara no s'ha rebut cap resposta.

ADVERTIMENT

De tot allò exposat es conclou que en virtut de l'informe rebut i les dades obtingudes, la Defensora emet el següent ADVERTIMENT instant a la **prioritària i urgent** actuació municipal per indicar les actuacions impulsades per restaurar la seguretat de l'espai conegut com a Plaça de s'Escorxador o per iniciar-les immediatament.

Llevat de l'existència d'actuacions o informes als que no s'ha tingut accés, la manca de compliment de les obligacions municipals quant a la seguretat de la ciutadania ha provocat una omissió imprudent que podria haver augmentat cada dia amb el pronòstic de deteriorament, per tant la Defensora de la Ciutadania considera que els veïnats, usuaris i vianants de la zona identificada es troben en una situació de perill, depenent de l'estat actual de l'estructura i del tipus d'activitat que es realitza, i existeix un GREUGE.

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

Palma, 10 d'octubre de 2018

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola



ANEXO C - Normativa de aplicación directa

Núm.	Documento	Tipo	Fecha
1	Constitución Española 1978	Constitución	6 de diciembre de 1978
2	Reglamento Orgánico de los Derechos de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Palma	Reglamento Municipal	3 de marzo de 2005
3	Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Palma	Reglamento Municipal	31 de diciembre de 2004
4	Ley de Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas; Ley 39/2015, de 1 de octubre.	Ley ordinaria	1 de octubre de 2015
5	Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas; Ley 40/2015, de 1 de octubre	Ley ordinaria	1 de octubre de 2015
6	Ley de Contratos del Sector Público, Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se traspone al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento UE y Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE	Ley ordinaria	Marzo del 2018
7	Ley del "Defensor del Pueblo", Ley Orgánica 3 / 1981, de 6 de abril, modificada por la Ley Orgánica 2/1992, del 5 de marzo.	Ley orgánica	6 Abril de 1981
8	ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la CALIDAD	Norma internacional	Noviembre 2008
9	Ley de Protección de Datos de carácter personal y garantía de derechos digitales, Ley Orgánica 3/2018, de 6 de diciembre, con la aplicación del Reglament General UR de Protección de Datos, en vigor desde mayo de 2018	Ley orgánica	6 de diciembre de 2018
10	Ley de capitalidad de Palma, Ley 23/2006, de 20 de diciembre de 2006	Ley autonómica	20 de diciembre de 2006

Núm.	Documento	Tipo	Fecha
11	Ley de Bases de Régimen Local, Ley 7/1985, de 2 de abril, modificada por la ley 11/1999, de 21 de abril y por la Ley 57/2003 de medidas para la modernización del gobierno local	Ley ordinaria	2 de abril de 1985
12	Carta Europea para la Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad	Norma internacional	18 de mayo de 2000



**ANEXO D - Carta europea para la salvaguarda
de los derechos humanos en la ciudad**

Dirigida a los hombres y mujeres de la ciudad.

¿Por qué, en el umbral del siglo XXI, una Carta Europea de los Derechos Humanos en la Ciudad? La Declaración de Derechos Humanos (1948) es universal. No ha sido reforzada y completada por muchos compromisos que hacían hincapié en la protección de ciertos derechos de distinto alcance. La Convención Europea (1950) ofrece lo que llamamos una garantía jurisdiccional. Y sin embargo existen muchos derechos que no son "efectivos" y los ciudadanos tienen muchas dificultades para orientarse en el laberinto de los procedimientos administrativos y jurídicos.

¿Cómo garantizar mejor? ¿Cómo actuar mejor? ¿Cómo asegurar mejor las condiciones públicas para la felicidad privada de cada uno?

Aquí surge la Ciudad.

Porque, partes donde los habitantes de las áreas rurales prosiguen su camino hacia las ciudades y estas acogen un gran número de ciudadanos y ciudadanas de paso, pero también y sobre todo, extranjeros en busca de libertad, el trabajo y el intercambio de conocimientos, la ciudad se ha convertido en el futuro del ser humano.

La ciudad es, hoy, el espacio de todos los encuentros y, por tanto, de todas las posibilidades. También es el terreno de todas las contradicciones y de todos los peligros: en el espacio urbano de fronteras inciertas aparecen todas las discriminaciones ancladas en el paro, la pobreza, el desprecio de las diferencias culturales, mientras que, al mismo tiempo, se esbozan y se multiplican prácticas cívicas y sociales de solidaridad.

La vida en la ciudad impone actualmente la obligación de precisar mejor determinados derechos, ya que vivimos en ella, buscamos trabajo, nos desplazamos. También nos impone el reconocimiento de nuevos derechos: el respeto del medio ambiente, la garantía de una alimentación sana, de la tranquilidad, de las posibilidades de intercambio y ocio, etc.

Por fin, ante la crisis que arrasa la democracia delegada en el ámbito de los Estados nacionales y la inquietud que provocan las burocracias europeas, la ciudad aparece como el recurso a un nuevo espacio político y social.

Es aquí donde se abren las condiciones para una democracia de proximidad. Se nos presenta la ocasión para que todos los ciudadanos participen en la ciudadanía: una ciudadanía de la ciudad. Si cada derecho definido pertenece a cada uno, cada ciudadano, libre y solidario, debe garantizar a los demás.

El compromiso que adoptamos aquí se dirige a las mujeres y los hombres de nuestro tiempo. No pretende ser exhaustivo y su alcance dependerá de cómo los habitantes de la ciudad lo hagan suyo. Se presenta como un marco de respuesta a las expectativas de los ciudadanos, que las ciudades escenifican y revelan. Esta Carta se situará para ellos, así como para aquellas personas que los gobiernan, al nivel de la subsidiariedad que es el de la ciudad, conjunto de puntos de apoyo para reivindicar sus derechos, reconocer eventuales violaciones y ponerles fin.

Estos puntos de apoyo se ofrecen como tantas otras oportunidades para superar las dificultades y conciliar las lógicas, a veces contradictorias, implantadas en la vida misma de la ciudad.

Una voluntad: integrar el vínculo social, de forma duradera, en el espacio público.

Un principio: la igualdad.

Un objetivo: el aumento de la conciencia política de todos sus habitantes.

Las ciudades abajo firmantes:

Reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, la Carta Social Europea y los demás instrumentos internacionales para la protección de los derechos humanos se aplican a los habitantes de las ciudades como a cualquier otra persona;

Recordando que los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes, que todos los poderes públicos son responsables de su garantía, pero que su reconocimiento y los mecanismos que permiten su ejecución aún son insuficientes, sobre todo en cuanto a los derechos sociales, económicos y culturales;

Convencidas de que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos humanos para todos los habitantes de las ciudades sin exclusión en la promoción de los valores de cohesión y protección de los más vulnerables;

Convencidas por estas razones de la necesidad de la existencia de una Carta Europea de Derechos Humanos en la Ciudad que proclame con solemnidad y claridad las libertades públicas y los derechos fundamentales reconocidos a los habitantes de las ciudades y el compromiso de las autoridades municipales de garantizarles en el respeto de las competencias y de los poderes que detentan legalmente por los textos de sus legislaciones nacionales respectivas;

Inspiradas en los valores de respeto de la dignidad del ser humano, de la democracia local y del derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de todos. Asumiendo los términos de la Carta Europea de Autonomía Local, según los cuales hay que hacer la administración municipal más eficaz y más cercana

PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES

Art. I - DERECHO A LA CIUDAD

1. La ciudad es espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, lo que asumiendo deberes de solidaridad.
2. Las autoridades municipales fomentan, con todos los medios de que disponen, el respeto de la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes.

Art. II - PRINCIPIO DE IGUALDAD DE DERECHOS Y DE NO DISCRIMINACIÓN

1. Los derechos enunciados en esta Carta se reconocen a todas las personas que viven en las ciudades signatarias, independientemente de su nacionalidad.
2. Estos derechos son garantizados por las autoridades municipales, sin discriminación por color, edad, sexo u opción sexual, lengua, religión, opinión política, origen nacional o social o nivel de ingresos.

Art. III - DERECHO A LA LIBERTAD CULTURAL, LINGÜÍSTICA Y RELIGIOSA

1. Se reconoce el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a ejercer y desarrollar la libertad cultural.
2. Todos los ciudadanos tienen el derecho a ejercer su libertad lingüística y religiosa. Las autoridades municipales, en colaboración con las otras administraciones, hacen todo lo necesario para que los niños de grupos lingüísticos minoritarios puedan estudiar la lengua materna.
3. La libertad de conciencia y de religión individual y colectiva queda garantizada por las autoridades municipales a todos los ciudadanos y ciudadanas. En el marco de la legislación nacional, las autoridades municipales llevan a cabo todas las acciones necesarias para garantizar este derecho y velan para evitar la creación de guetos.
4. En el respeto del laicismo, las ciudades favorecen la tolerancia mutua entre creyentes y no creyentes, así como entre las diferentes religiones.
5. Las autoridades municipales cultivan la historia de su población y respetan la memoria de los difuntos, asegurando el respeto y la dignidad de los cementerios.

Art. IV - PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y CIUDADANOS MÁS VULNERABLES

1. Los colectivos y ciudadanos más vulnerables tienen derecho a gozar de medidas específicas de protección.
2. Las personas discapacitadas disfrutan de una asistencia municipal particular. Se les deben adaptar las viviendas, los puestos de trabajo y de ocio. Los transportes públicos deben ser accesibles a todos.
3. Las ciudades signatarias adoptan políticas activas de apoyo a la población más vulnerable, garantizando a cada persona el derecho a la ciudadanía.

4. Las ciudades toman todas las medidas indispensables para facilitar la integración de todos los ciudadanos sea cual sea la causa de su vulnerabilidad, y evitar los asentamientos de carácter excluyente.

Art. V - DEBER DE SOLIDARIDAD

1. La comunidad local está unida por un deber de solidaridad recíproca. Las autoridades locales participan y fomentan el desarrollo y la calidad de los servicios públicos.

2. Las autoridades municipales favorecen la creación de redes y asociaciones de solidaridad entre ciudadanos, y controlarán la buena ejecución de los deberes públicos.

Art. VI - COOPERACIÓN MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Las ciudades fomentan el conocimiento mutuo de los pueblos y sus culturas.

2. Las ciudades signatarias se comprometen a cooperar con las colectividades locales de los países en vías de desarrollo en los ámbitos del equipamiento urbano, la protección del medio ambiente, la salud, la educación y la cultura, ya implicar al mayor número posible de ciudadanos.

3. Las ciudades incitan en particular los actores económicos a participar en programas de cooperación con el fin de asociar toda la población y desarrollar un sentimiento de solidaridad y de plena igualdad entre los pueblos, que vaya más allá de las fronteras urbanas y nacionales .

Art. VII - PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD

1. El principio de subsidiariedad que rige el reparto de competencias entre el Estado, las regiones y las ciudades debe estar acordado permanentemente para evitar que el Estado central y el resto de Administraciones competentes no se descarguen de las sus propias responsabilidades en las ciudades.

2. Esta concertación tiene el objetivo de garantizar que los servicios públicos dependan del nivel administrativo más cercano a la población para conseguir una mayor eficacia.

PARTE II. DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS DE LA CIUDADANÍA LOCAL

Art. VIII - DERECHO A LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar en la vida política local mediante la elección libre y democrática de los representantes locales.

2. Las ciudades signatarias promueven la extensión del derecho de sufragio activo y pasivo en el ámbito municipal a todos los ciudadanos y ciudadanas mayores de edad no nacionales, después de un periodo de dos años de residencia en la ciudad.

3. Al margen de las elecciones periódicas que están destinadas a renovar las instancias municipales, se fomenta la participación democrática. A tal efecto, los ciudadanos y sus asociaciones pueden acceder a los debates públicos, interpelar las autoridades municipales con respecto a los retos que afectan el interés de la colectividad local y expresar sus opiniones, o bien de manera directa mediante un "referéndum municipal", o bien a través de las reuniones públicas y la acción popular.

4. Las ciudades, a fin de salvaguardar el principio de transparencia y de acuerdo a las disposiciones legislativas de los diferentes países, organizan el sistema de gobierno y la estructura administrativa de manera que haga efectiva la responsabilidad de los gobernantes ante los ciudadanos, así como también la responsabilidad de la administración municipal ante los órganos de gobierno.

Art. IX - DERECHO DE ASOCIACIÓN, DE REUNIÓN Y MANIFESTACIÓN

1. Los derechos de asociación, de reunión y manifestación se garantizan a todos las ciudades.

2. Las administraciones locales fomentan la vida asociativa como expresión de la ciudadanía, en el respeto de su autonomía.

3. La ciudad ofrece espacios públicos para la organización de reuniones abiertas y encuentros informales. Garantiza el libre acceso de todos a estos espacios en el respeto de las normas.

Art. X - PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA Y FAMILIAR

1. La ciudad protege el derecho a la vida privada y familiar y reconoce que el respeto a las familias, en la diversidad de sus formas actuales, es un elemento esencial de la democracia local.

2. La familia, desde su formación y sin intervención en su vida interna, disfruta de la protección de las autoridades municipales y de facilidades, en particular en el ámbito de la vivienda. Las familias más necesitadas disponen de ayudas financieras, así como de estructuras y servicios para la asistencia a la infancia y la vejez.

3. Las autoridades municipales desarrollan políticas activas para velar por la integridad física de los miembros de las familias y fomentan la desaparición de los malos tratos en su seno.

4. En el marco del respeto de la libertad de elección en el ámbito educativo, religioso, cultural y político, las autoridades locales adoptan todas las medidas necesarias para proteger a la infancia y la juventud y favorecer la educación sobre las bases de la democracia, la tolerancia y la posibilidad de plena participación en la vida de la ciudad.

5. Las autoridades locales crean las condiciones adecuadas a fin de que los niños puedan disfrutar de su infancia.

Art. XI - DERECHO A LA INFORMACIÓN

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados de todo lo que atañe a la vida social, económica, cultural y administrativa local. Los únicos límites son el respeto de la vida privada de las personas y la protección de la infancia y la juventud.

2. Las autoridades municipales ofrecen los medios para que la circulación de información que afecte a la población sea accesible, eficaz y transparente. A tal efecto, desarrollan el aprendizaje de las tecnologías informáticas, su acceso y su actualización periódica.

PARTE III. DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES, CULTURALES Y AMBIENTALES DE PROXIMIDAD

Art. XII - DERECHO GENERAL A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

1. Las ciudades signatarias consideran las políticas sociales como parte central de las políticas de protección de los Derechos Humanos y se comprometen a garantizarlos en el marco de sus competencias.

2. Se reconoce el derecho de los ciudadanos a acceder libremente a los servicios municipales de interés general. Con este fin, las ciudades signatarias se oponen a la comercialización de los servicios personales de ayuda social y velan para que existan servicios esenciales de calidad a precios aceptables en otros sectores de los servicios públicos.

3. Las ciudades signatarias se comprometen a desarrollar políticas sociales, especialmente destinadas a los más desfavorecidos, como forma de rechazo a la exclusión y en la búsqueda de la dignidad humana y de la igualdad.

Art. XIII - DERECHO A LA EDUCACIÓN

1. Los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad tienen derecho a la educación. Las autoridades municipales facilitan el acceso a la educación elemental de los niños y los jóvenes en edad escolar. Alientan la formación de las personas adultas, en un marco de proximidad y respeto de los valores democráticos.

2. Las ciudades contribuyen a la puesta a disposición de todos los espacios y centros escolares, educativos y culturales, en un contexto multicultural y de cohesión social.

3. Las autoridades municipales contribuyen a aumentar el nivel de ciudadanía mediante pedagogías educativas, en particular en cuanto a la lucha contra el sexismo, el racismo, la xenofobia y la discriminación, implantando principios de convivencia y hospitalidad.

Art. XIV - DERECHO AL TRABAJO

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a disponer de recursos, mediante un puesto de trabajo digno que garantice su calidad de vida.
2. Las autoridades municipales, en la medida de sus posibilidades, a alcanzar el pleno empleo. Para hacer efectivo el derecho al trabajo, las ciudades signatarias favorecen el punto de equilibrio entre la oferta y la demanda laboral, y fomentan el día y el reciclaje de los trabajadores mediante la formación continuada. Desarrollan actividades accesibles a las personas en paro.
3. Las ciudades signatarias se comprometen a no firmar ningún contrato municipal sin introducir una cláusula de rechazo al trabajo ilegal, tanto si se trata de trabajadores nacionales como extranjeros, de personas en situación regular como irregular en relación con las leyes nacionales, así como cláusulas que rechacen el trabajo de los niños.
4. Las autoridades municipales desarrollan, en colaboración con las otras instituciones públicas y las empresas, mecanismos para garantizar la igualdad de todos y todas ante el trabajo, para impedir cualquier tipo de discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, opción sexual, edad o discapacidad, con respecto al salario, las condiciones de trabajo, al derecho de participación, a la promoción profesional ya la protección contra el despido. Las autoridades municipales favorecen la igualdad en el acceso de las mujeres al trabajo mediante la creación de guarderías y otras medidas, y la igualdad en el acceso de las personas discapacitadas mediante la implantación de equipamientos apropiados.
5. Las autoridades municipales favorecen la creación de puestos de trabajo protegidos para las personas que tienen que volver a insertarse en la vida profesional. En particular, las autoridades municipales favorecen la creación de puestos de trabajo relacionados con los nuevos yacimientos de empleo y las actividades que tienen un beneficio social: servicios a las personas, medio ambiente, prevención social y educación para adultos.

Art. XV - DERECHO A LA CULTURA

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a la cultura en todas sus expresiones, manifestaciones y modalidades.
2. Las autoridades locales, en cooperación con las asociaciones culturales y el sector privado, alientan el desarrollo de la vida cultural urbana en el respeto de la diversidad. Se ponen a disposición de los ciudadanos y ciudadanas espacios públicos para las actividades culturales y sociales en condiciones de igualdad para todos.

Art. XVI - DERECHO A LA VIVIENDA

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre.
2. Las autoridades municipales velan por la existencia de una oferta adecuada de vivienda y de equipamientos de barrio para todos los ciudadanos, sin distinción debida al nivel de ingresos. Estos equipamientos deben disponer de estructuras de acogida para los sin techo que garanticen su seguridad y dignidad, así como de estructuras para las mujeres víctimas de violencia, en particular de violencia doméstica, de malos tratos, y para las que intentan huir de la prostitución.
3. Las autoridades municipales garantizan el derecho de los nómadas a permanecer en la ciudad en condiciones compatibles con la dignidad humana.

Art. XVII - DERECHO A LA SALUD

1. Las autoridades municipales favorecen el acceso en igualdad de todos los ciudadanos y ciudadanas, a la atención y prevención sanitaria.
2. Las ciudades firmantes, mediante acciones en el ámbito económico, cultural, social y urbanístico contribuyen de manera global a promover la salud de todos sus habitantes con su participación activa.

Art. XVIII - DERECHO AL MEDIO AMBIENTE

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre desarrollo económico y equilibrio ambiental.

2. A tal fin, las autoridades municipales adoptan, sobre la base del principio de precaución, políticas de prevención de la contaminación (incluyendo la contaminación acústica), de ahorro de la energía, de gestión, de reciclaje, reutilización y recuperación de los residuos; amplían y protegen los espacios verdes de las ciudades.

3. Las autoridades municipales todas las acciones necesarias para que los ciudadanos aprecien, sin degradarlo, el paisaje que rodea y configura la ciudad y, para que sean consultados sobre las modificaciones que puedan alterarlo.

4. Las autoridades municipales desarrollan una educación específicamente orientada hacia el respeto de la naturaleza, en particular para los niños.

Art. XIX - DERECHO A UN URBANISMO ARMONIOSO Y SOSTENIBLE

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que garantice una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a usos colectivos.

2. Las autoridades municipales llevan a cabo, con la participación de los ciudadanos, una planificación y una gestión urbanas que alcancen el equilibrio entre el urbanismo y el medio ambiente.

3. En este marco, se comprometen a respetar el patrimonio natural, histórico, arquitectónico, cultural y artístico de las ciudades y promover la rehabilitación y la reutilización del patrimonio construido, para reducir las necesidades en cuanto a las nuevas construcciones y al su impacto en el territorio.

Art. XX - DERECHO A LA CIRCULACIÓN Y TRANQUILIDAD EN LA CIUDAD

1. Las autoridades locales reconocen el derecho de los ciudadanos a tener medios de transporte compatibles con la tranquilidad en la ciudad. A tal efecto, favorecen transportes públicos accesibles a todos según un plan de desplazamientos urbanos e interurbanos. Controlan el tráfico automovilístico y garantizan su fluidez respetando el medio ambiente.

2. El municipio controla estrictamente la emisión de ruidos y vibraciones de todo tipo. Define las áreas reservadas, o en ciertos momentos, a los peatones y alienta el uso de los vehículos no contaminantes.

3. Las ciudades signatarias se comprometen a asignar los recursos necesarios para hacer efectivos estos derechos y, en su caso, a formas de colaboración económica entre entidades públicas, empresas privadas y la sociedad civil.

Art. XXI - DERECHO AL OCIO

1. Las autoridades municipales reconocen el derecho de los ciudadanos a disponer de tiempo libre.

2. Las autoridades locales garantizan la existencia de espacios lúdicos de calidad abiertos a todos los niños sin discriminación.

3. Las autoridades municipales facilitan la participación activa en el deporte y hacen posible que las instalaciones necesarias para la práctica deportiva estén a disposición de todos los ciudadanos y ciudadanas.

4. Las autoridades municipales fomentan un turismo sostenible y velan por el equilibrio entre la actividad turística de la ciudad, y el bienestar social y ambiental de los ciudadanos.

Art. XXII - Derechos de los consumidores

Las ciudades velan en los límites de sus competencias, para la protección de los consumidores. A tal efecto, y en cuanto a los productos alimenticios, garantizan o hacen garantizar el control de los pesos y las medidas, de la calidad, la composición de los productos y la exactitud de las informaciones, así como las fechas de caducidad de los alimentos.

PARTE IV. DERECHOS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICACIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. Las autoridades locales garantizan la eficacia de los servicios públicos y su adaptación a las necesidades de los usuarios y velan para evitar cualquier situación de discriminación o de abuso.
2. Las administraciones locales se dotarán de instrumentos para la evaluación de su acción municipal y tendrán en cuenta los resultados de esta evaluación.

Art. XXIV - PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

1. Las ciudades signatarias garantizan la transparencia de la actividad administrativa. Los ciudadanos deben poder conocer sus derechos y obligaciones políticas y administrativas mediante la publicidad que se hace de las normas municipales, que deben ser comprensibles y actualizadas de forma periódica.
2. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a disponer de una copia de los actos administrativos de la administración local que les afectan, salvo en los casos en que existen obstáculos de interés público o en relación con el derecho a la vida privada de terceras personas .
3. La obligación de transparencia, publicidad, imparcialidad y no discriminación de la acción de los poderes municipales se aplica a:
 - la conclusión de los contratos municipales en la aplicación de una gestión rigurosa del gasto municipal;
 - la selección de funcionarios, empleados y trabajadores municipales en el marco de los principios de mérito y competencia.
4. Las autoridades locales garantizan la transparencia y el control riguroso del uso de los fondos públicos.

PARTE V. MECANISMOS DE GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE PROXIMIDAD

Art. XXV - ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA LOCAL

1. Las ciudades desarrollan políticas de mejora del acceso de los ciudadanos al Derecho y la Justicia.
2. Las ciudades signatarias favorecen la solución extrajudicial de los conflictos civiles, penales, administrativos y laborales, mediante la implantación de mecanismos públicos de conciliación, transacción, mediación y arbitraje.
3. En su caso, la justicia municipal, ejercida por los jueces de paz independientes hombres de bien elegidos por los ciudadanos o por los gobiernos locales, tiene la competencia para resolver en equidad los conflictos que oponen los ciudadanos y la administración municipal y que presentan carácter de recurso.

Art. XXVI - POLICÍA DE PROXIMIDAD

Las ciudades signatarias fomentan el desarrollo de cuerpos de policía de proximidad altamente cualificados, con misiones de "agentes de seguridad y convivencia". Estos agentes aplican políticas preventivas contra los delitos y actúan como una policía de educación cívica.

Art. XXVII - MECANISMOS DE PREVENCIÓN

1. Las ciudades signatarias implantan en su territorio mecanismos preventivos:
 - mediadores sociales o de barrio, en particular en las zonas más vulnerables
 - Ombudsman municipal o defensor del pueblo como institución independiente e imparcial.
2. Con el fin de facilitar el ejercicio de los derechos incluidos en esta Carta y someter al control de la población del estado de su concreción, cada ciudad signataria crea una comisión de alerta compuesta por ciudadanos que se encargará de la evaluación de la aplicación de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMOS FISCALES Y PRESUPUESTARIOS

1. Las ciudades signatarias se comprometen a establecer sus presupuestos de manera que las previsiones de los ingresos y los gastos puedan hacer efectivos los derechos enunciados en esta Carta. Pueden implantar al

efecto un sistema de "presupuesto participativo". La comunidad de ciudadanos y ciudadanas, organizada en asambleas de barrios o sectores o incluso en asociaciones, podrá de este modo expresar su opinión sobre la financiación de las medidas necesarias para la realización de estos derechos.

2. Las ciudades signatarias se comprometen, en nombre del respeto de la igualdad de todos los ciudadanos ante las cargas públicas, a no permitir que los ámbitos o actividades de su competencia escapen a la legalidad en materia social, fiscal, ambiental o de cualquier otro orden; y actúan de manera que las áreas de excepción a la legalidad desaparezcan allí donde existen.

DISPOSICIÓN FINAL

Valor Jurídico de la carta y mecanismos de aplicación

1. Una vez adoptada, la Carta quedará abierta a la firma individualizada de todas las ciudades que se adhieran a este compromiso.

2. Las ciudades signatarias incorporan al ordenamiento local los principios y las normas, así como los mecanismos de garantía contemplados en esta Carta y la mencionan explícitamente en los fundamentos jurídicos de los actos municipales.

3. Las ciudades signatarias reconocen el carácter de derecho imperativo general de los derechos enunciados en esta Carta y se comprometen a rechazar o denunciar cualquier acto jurídico, en particular cualquier contrato municipal, cuyas consecuencias serían un obstáculo para el cumplimiento de los derechos reconocidos o serían contrarias a su realización, ya actuar de manera que los otros sujetos de derecho reconozcan también el valor jurídico superior de estos derechos.

4. Las ciudades signatarias se comprometen a reconocer esta Carta mediante la mención expresa a todas sus ordenanzas municipales, como primera regla jurídica vinculante de la ciudad.

5. Las ciudades signatarias se comprometen a crear una comisión encargada de establecer cada dos años una evaluación de la aplicación de los derechos reconocidos por la Carta y hacerla pública.

6. La Reunión de la Conferencia Ciudades por los Derechos Humanos, constituida como asamblea plenaria de las ciudades signatarias, decidirá implantar un mecanismo de seguimiento apropiado para verificar la recepción y cumplimiento de esta Carta por las ciudades signatarias.

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA

Las ciudades signatarias se comprometen a actuar ante sus Estados de que las legislaciones nacionales permitan la participación de los ciudadanos y ciudadanas residentes no nacionales en las elecciones municipales, en el sentido expresado en el Artículo VIII.2 de esta Carta.

SEGUNDA

Con el fin de permitir el control jurisdiccional de los derechos contenidos en esta Carta, las ciudades signatarias se comprometen a solicitar a los Estados y en la Unión Europea que completen las declaraciones constitucionales de Derechos Humanos o la Convención Europea de Derechos Humanos.

TERCERA

Las ciudades signatarias elaborarán y ejecutarán Programas Agenda 21, en aplicación de los acuerdos adoptados en la Conferencia de la ONU sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que se celebró en Río de Janeiro en 1992.

CUARTA

En caso de conflicto armado, las ciudades signatarias velarán por el mantenimiento del gobierno de la municipalidad, en el respeto de los derechos proclamados en esta Carta.

QUINTA

La firma del representante de la ciudad presente el dieciocho de mayo de 2000 en Saint-Denis está sujeta a su ratificación por el Pleno Municipal, que podrá establecer las reservas al texto del articulado que considere adecuadas.

Hecho en la ciudad de Saint-Denis, a 18 de mayo de 2000



**ANEXO E - Presentación del proyecto educativo
"Coneix la figura de la Defensora"**




Defensora
de la Ciutadania

Ajuntament  de Palma



1. Origen del Defensor
2. El sentit del Defensor
3. La tasca del Defensor
4. El Defensor aprop de la ciutadania
5. L'actualitat de la institució
6. És tasca de tots





**Defensora
de la Ciutadania**

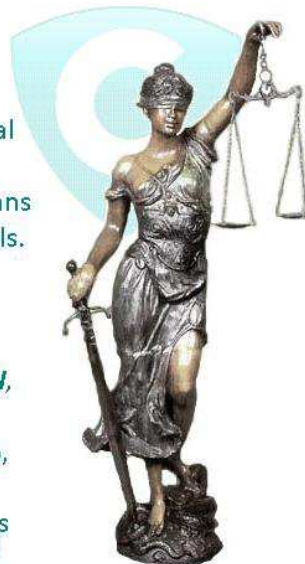
Ajuntament  **de Palma**

1. ORIGEN DEL DEFENSOR

1.1 DEL "DEFENSOR CIVITATIS" A L'ACTUAL OMBUDSMAN

Les primeres al·lusions històriques sobre una figura semblant al defensor les trobam a la cultura romana, on va néixer el "defensor civitatis" per evitar els excessos sobre els ciutadans per exaccions injustes o els abusos dels funcionaris imperials. Les funcions no eren ben bé les mateixes ni afectaven al conjunt de la població.

El model contemporani es basa en la figura de l'**OMBUDSMAN**, que es va introduir a l'Europa del Nord, especialment a Suècia, amb la Constitució de l'any 1809. En aquesta ocasió, la "figura sueca" guardava una relació més pròxima a les funcions i competències dels defensors actuals, amb petites diferències locals.



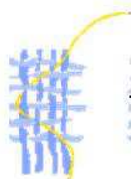
**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

OMBUDSMAN = amb origen etimològic anglès, significa MEDIADOR en assumptes d'interès públic, protector de l'interès públic. (Simon & Schuster's Dictionary, New York).

En suec la paraula "Ombudsman" significa "representant" (umbodhsmadhr) o "comissionat confiable" o "agent que té cura dels interessos d'un grup o negoci" o "qualcú que parla en nom d'altres". És a dir, fonamentalment, es tracta d'un protector dels drets dels administrats enfront a l'administració pública.

Actualment hi ha defensor del poble a quasi totes les nacions europees, si bé s'empren diferents noms per designar les mateixes funcions. L'existència d'aquesta figura és símptoma inequívoc d'un règim democràtic madur.



The European Ombudsman

<http://www.ombudsman.europa.eu/home/es/default.htm>



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

1.2 LA REALITAT A L'ESTAT

A l'Estat espanyol, amb l'arribada de la democràcia i amb la redacció de la Constitució espanyola és quan s'instaura la figura del Defensor del Poble.

A poc a poc va arrelant i comencen a nomenar-se els primers defensors i defensores arreu d'Espanya. En especial aquesta figura té gran difusió a Catalunya.

La figura del Defensor/a pren altres noms d'acord amb la realitat de cada indret i així trobam: defensors i defensores, síndics i síndiques, i/o valedors.



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



1.3 LA FIGURA DEL DEFENSOR A LES ILLES.

A l'àmbit de la comunitat autònoma existeix la figura del Síndic de Greuges recollida a l'Estatut, però actualment encara no s'ha nomenat la persona que ha d'ocupar el càrrec. A les Illes sols existeix una altra institució amb responsabilitat semblant en la defensa de la ciutadania, és la Defensora del ciutadà i del turista del municipi de Calvià.

A l'Ajuntament de Palma feia estona que estava prevista l'existència del Defensor pel Reglament de Drets de la Ciutadania i el dia 26 de novembre de 2007, el Ple municipal, va nomenar per unanimitat el primer Defensor de la Ciutadania de Palma.

Anna Moilanen, actual Defensora de la Ciutadania, va ser nomenada el juliol de 2016.



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

2. EL SENTIT DE LA DEFENSORA

La **Constitució** ens recorda a l'article 1er que vivim en un estat social, democràtic i de dret. Tota la nostra activitat (llicències d'activitat o d'obra, subvencions, permisos ...) està reglada per la normativa legal i l'administració pública (estatal, autonòmica o local) pot vulnerar els drets dels ciutadans i les ciutadanes en ocasions.

El **Reglament de Drets de la Ciutadania** de Palma recull les competències de la institució municipal i disposa que es preocuparà per la defensa de les llibertats i drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes, en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

Així el Defensor de Palma **actuarà en defensa dels ciutadans quan es relacionin amb l'Ajuntament de Palma.**



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

RECOMANACIÓ

esmena a una manera de procedir per evitar nous greuges

ADVERTIMENT

crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici

SUGGERIMENT

proposta de millora o de solució alternativa

3. LA TASCA DEL DEFENSOR

El Defensor de la Ciutadania actua de forma independent i sense estar subjecte mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.

Les seves actuacions són gratuïtes per a la ciutadania i no cal l'assistència d'advocat o procurador.

El Defensor de la Ciutadania **INFORMA, ASSESSORA i FA MEDIACIÓ** sobre les qüestions de la ciutadania i, si escau, pot proposar els organismes i autoritats afectats, en el marc de la legislació, fórmules de conciliació que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

Aquestes propostes es redacten en forma de **RECOMANACIONS, ADVERTIMENTS i SUGGERIMENTS.**



**Defensora
de la Ciudadanía**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

D'acord amb el Reglament podrà demanar l'atenció del Defensor de la Ciudadanía qualsevol persona física o jurídica amb interès legítim.

No és cap impediment la nacionalitat, residència, minoria d'edat, la incapacitat legal o l'internament a un centre penitenciari. El Defensor està a disposició de TOTHOM.

Es podran presentar les reclamacions i els suggeriments per qualsevol dels canals següents:

- Per escrit (UIAP Ajuntament, oficina del Defensor, e.mail, fax ...)
- Verbalment (entrevista personal, telefònicament ...)

<http://defensorciudadania.palmademallorca.es>

Ajuntament  de Palma

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ LEGISLACIÓ ENLLAÇOS

Defensora  de



Anna Mollanet és la Defensora de la Ciudadanía



Oficina Defensora de la Ciutadania

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ

© Oficina Defensora Ciudadanía Plaça de la Porta del Carrer 2, 97001 Palma (Balears) Tel: 971 22 11 11



**Defensora
de la Ciudadanía**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

Des del dia 28 de novembre del 2007 i fins ara, tot tipus de persones físiques i jurídiques han presentat reclamacions i suggeriments.

Homes i dones han sol·licitat l'atenció del Defensor gairebé per igual.

Pel que fa a les franges d'edat, les persones entre 35 i 50 anys són les que més s'adrecen al Defensor, però també s'han ateses persones grans i joves, molts joves.

El Defensor també pot plantejar qüestions que no tinguin com origen la demanda de la ciutadania i si ho considera oportú iniciar expedients d'ofici.

Ajuntament  de Palma





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



5. L'ACTUALITAT DE LA INSTITUCIÓ

El primer any d'aquesta nova etapa de la institució és tot un repte, atès que han passat 4 anys sense Defensor.

Anualment la Defensora ha de rendir comptes al Ple municipal, aquest mes de juliol es produirà la presentació de la primera memòria de la nova Defensora.

Les dades estadístiques de la memòria presentaran una institució que treballa per la consolidació, amb full de ruta i capacitat de millora contínua.

Trobareu la memòria a l'enllaç següent:
<http://pmi.palmademallorca.es/defensor/inicio.html>



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad



ER-1576/2008

AENOR, Asociación Española de Normatización y Certificación, certifica que la organización
AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA
DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

dispone de un sistema de gestión de calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

para las actividades:

que se describen en:

PL DE COME, 1 07001 - PUIG BALCARS

Fecha de emisión: 2008-12-16

Fecha de renovación: 2011-12-16

AENOR

Asociación Española de Normatización y Certificación

Entidad acreditada por ENAC con nº 000-0029

AENOR es miembro de la AENOR Global (Red Internacional de Certificación)

Oficina: C/ Juan Manuel Espinosa
Tel: 902 102 200 - www.aenor.es

5.1. LA PRIMERA INSTITUCIÓ AMB CERTIFICACIÓ ISO

Un dels objectius principals del Defensor és l'excel·lència pel que fa l'atenció a la ciutadania i per això es va plantejar l'adquisició del certificat de qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2000.

La norma preveu la implantació d'un sistema que ha de facilitar la MILLORA CONTÍNUA.

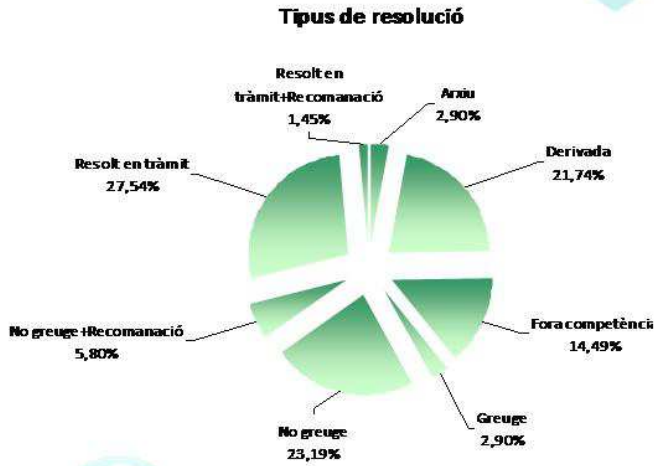
El mes de desembre s'assolia l'objectiu i el Defensor rebia la certificació de mans d'un dels responsables d'AENOR.





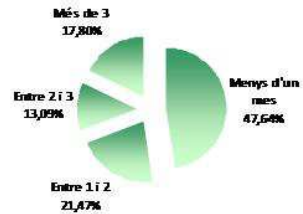
Defensora de la Ciutadania

5.2. A TALL D'EXEMPLE



Ajuntament de Palma

Termini de demora resolució (del total d'expedients)



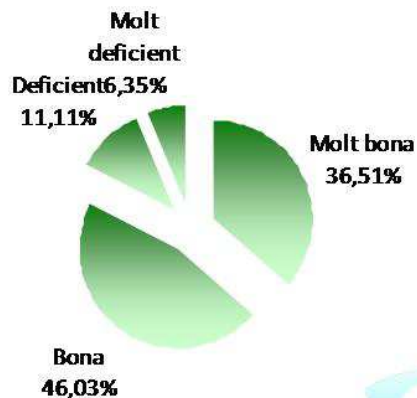
Canal d'entrada



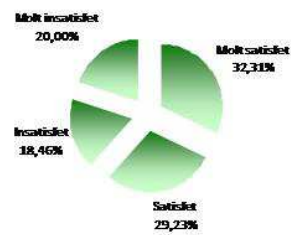
Defensora de la Ciutadania

5.3. I QUÈ EN PENSA LA CIUTADANIA?

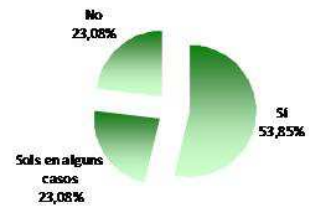
Valoració de la informació a l'Oficina



Satisfacció amb la resolució



Recomanariem anar al Defensor





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

6. ÉS TASCA DE TOTS.

La Defensora no està tota sola, existeixen defensors, valedors i síndics arreu de l'estat. A més, al seu entorn pròxim, el Defensor compta amb el suport dels governants, la col·laboració dels serveis municipals i la participació de la ciutadania.



La defensa del drets personals és tasca de tothom, cadascun dels ciutadans ha d'iniciar la seva reclamació i, perquè no, podem aspirar a una administració millor.

Caldrà una estreta relació entre:



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

Ens trobau a les noves oficines situades a la Porta des camp, 2, al telèfon 971 449490 o a la pàgina web.

**Presenta la teva reclamació
Presenta el teu suggeriment**

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

NOM I COGNOMS O DENOMINACIÓ SOCIAL		DN/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
EN REPRESENTACIÓ DE		DN/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DOMICILI	NUM.	PIS	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
POBLACIÓ	CP	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FORMULARI DE LA QÜESTIÓ. RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT (BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ANTECEDENTS)



**Defensora
de la Ciutadania**



Ajuntament  **de Palma**



**ANEXO F - Proyecto de la barriada singular de
SA GERRERIA – Respectar per conviure**

Defensa dels
Drets de la Ciutadania
de Palma



RESPECTAR PER CONVIURE

**A
G
E
R
R
E
R
I
A**



Anna Moilanen Jaakola

Defensora  de la ciutadania

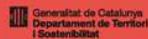
acusti.cat
25 i 26 d'abril
2018

mNACTEC-Terrassa

**AC
UST
I
AT**

II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

www.congressacusti.cat
info@congressacusti.cat



#EUGREENWEEK

EL PAPER DE LA DEFENSORA

catalitzadora de transformació social

LEGITIMITAT NORMATIVA

- Canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes de la CIUTADANIA davant ADMINISTRACIÓ, art. 20.2 RODC
- Elaboració de propostes de millora, art. 20.3 RODC

FUNCIONAMENT

- Espai de reclamació i suggeriments en 2ª instància
- Institució independent que pot suggerir i recomanar actuacions a l'administració municipal competent.

**AC
UST
I
AT**

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma



II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

PER QUÈ "SA GERRERIA"?

- Primers expedients al gener de 2011
Particulars, d'associacions i federacions de veïnats.
- Greuge acreditat al 2011
Actuacions municipals: ZPAE, OVP, Policia, Sanitat, Llicència d'activitats ...
- Canvi en el model de barriada.
Casc antic – major OVP, lloguer turístic, hotels urbans, trànsit i ...
... aparició de "Ruta Martiana"

AC
UST
I
AT



II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

NECESSITAT DE L'ESTUDI



ACTUALMENT el problema persisteix,
l'ADMINISTRACIÓ no troba la clau.



Cal un ESTUDI de la REALITAT ACÚSTICA on s'identifiquin les fonts de
renou i es considerin les diferents variables.

Aquests mateixos factors han de ser elements de
transformació de la realitat.

AC
UST
I
AT

PARLAM, SENZILLAMENT, D'UN
NOU PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA

II Congrés
d'Acústica de
Catalunya

DETECCIÓ DEL PROBLEMA aproximació inicial

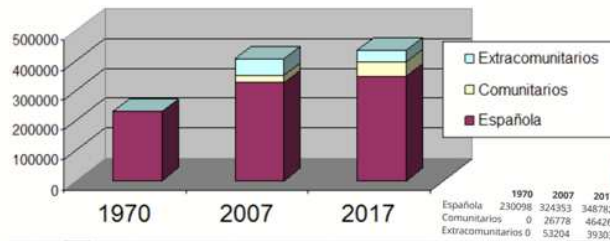


El problema augmenta en la nostra SOCIETAT.

Alguns factors:

- 📍 Increment demografia i el perfil veïnal
- 📍 Canvi de model d'oci i d'hàbits de la ciutadania
- 📍 Més visitants i més trànsit rodat
- 📍 Tipologia de les barriades – casc antic, z. oci ...
- 📍 Major activitat privada i pública

AC
USTC
i
AT



**II Congrés
d'Acústica de
Catalunya**

... i avui en quin punt ens trobam?

AC
USTC
i
AT

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma



**II Congrés
d'Acústica de
Catalunya**

REpte I OPORTUNITAT

Amb les aliances adequades, cal assolir aquest espai com una referència
i ENTENDRE QUE TOTS SOM PART DE LA SOLUCIÓ.



AC
UST
I
AT

LA MILLORA DE LA CONVIVÈNCIA ÉS
UNA NECESSITAT,
EN BENEFICI DE LA CIUTADANIA

**II Congrés
d'Acústica de
Catalunya**



Temps per escoltar a tothom.



ANEXO G - Hoja de reclamación

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT

(BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ELS ANTECEDENTS)

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA

SIGNATURA

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

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