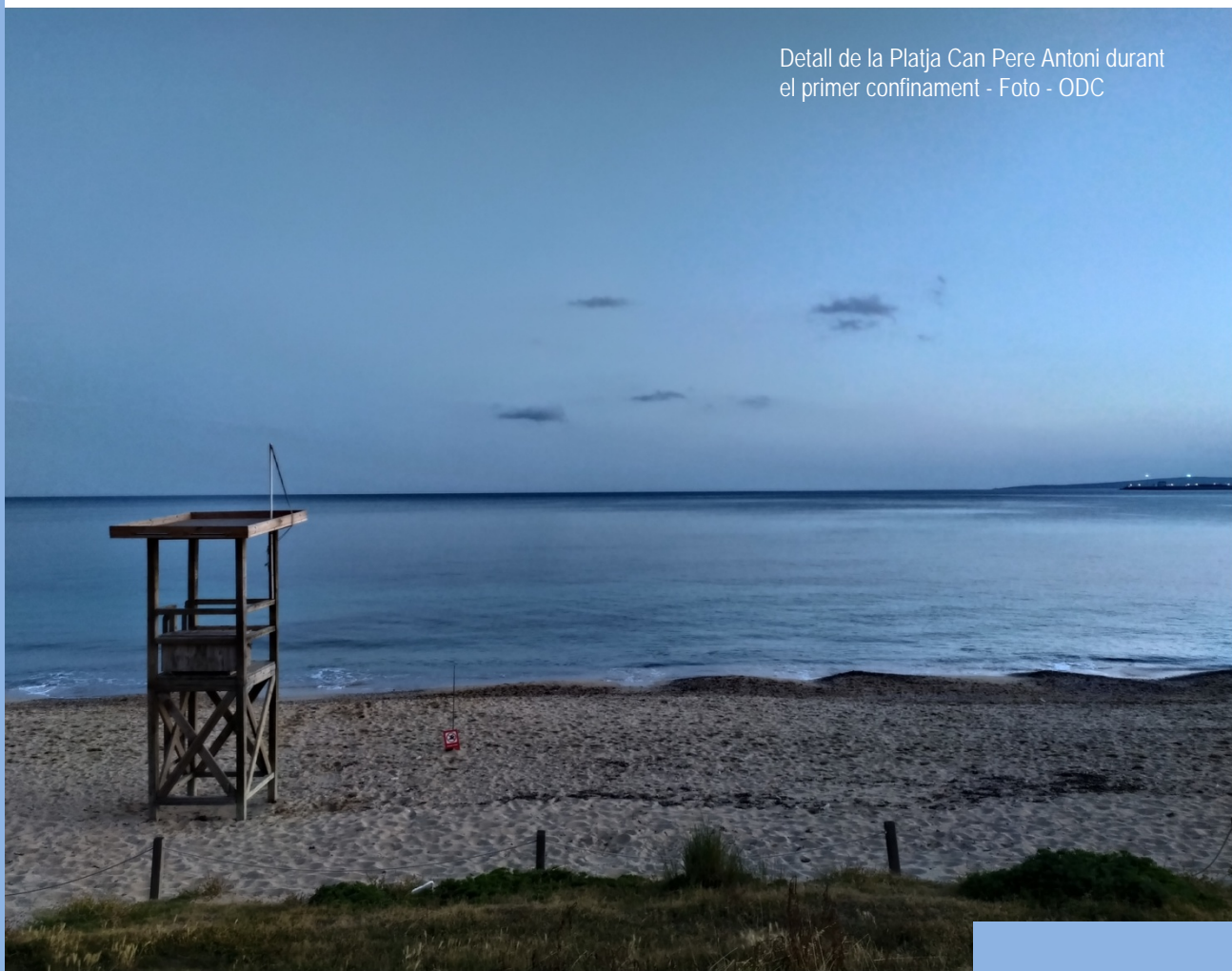


Memòria de la Defensora de la Ciutadania

2020

Detall de la Platja Can Pere Antoni durant
el primer confinament - Foto - ODC



OBJETIVOS DE DESARROLLO
SOSTENIBLE
17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO

Ajuntament





Ajuntament  de Palma

 **Oficina de la Defensora de la Ciutadania**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma



ÍNDEX

PRESENTACIÓ

Activitats 2020

	Pàgina
1. Presentació de l'activitat de la Defensora	4
2. Resum estadístic de l'activitat de la institució	5
I Expedients IMA - DC - DP	
II Canals i via digital	
III Informes tècnics municipals i resolució d'expedients	
IV Reobertures d'expedients	
V Avaluació de l'activitat	
Visió - Missió - Valors	
Enquestes	
Percepció directe de la Defensora i el seu equip	
No-conformitats	
VI Sinèrgies amb els Objectius de desenvolupament sostenible - ODS 2030	
3. Recomanacions, advertències i suggeriments	26
I Recomanacions 2020	
II Estat d'execució i seguiment de RAS	
III Àrees implicades	
4. L'organització de l'Oficina de la Defensora	41
I Recursos humans i materials	
II Formació del personal i clima laboral	
5. Projecció i activitat externa de la institució	44
I Entitats col·laboradores	
II Altres administracions	
III Entitats relacionades amb defensa de drets	
IV Primer seminari virtual sobre Tràfic d'éssers humans - Voices Against Slavery	
6. Comunicacions públiques de la Defensora	56
I Mitjans de comunicació	
II Xarxes socials	
III Valoració	
7. Debat i informes a la Comissió especial de reclamacions i suggeriments	59
I Composició i funcionament.	
II Propostes de comunicació al Ple	
8. Valoració final	64
I Conclusions	
II Propostes de millora	

ANNEXOS

A. Relació dels expedients DC, IMA i DP	71
B. Redacció de les recomanacions i informes	100
C. Normativa d'aplicació directa	119
D. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat	124
E. No conformitats	134
F. Formació "Voices Against Slavery" - Programa i conclusions	136
G. Full de reclamació	140
H. Mapa mental de la memòria	142
I. Dossier de premsa	144



Benvolguts veïnats i benvolgudes veïnades,

Rememorant el 2020, un any estrany i insòlit, quin adjectiu se podria afegir que no haguem dit, llegit o sentit ja? El 2020, l'any en el què va canviar el món quasi de la nit al dia, l'11 de març s'ha quedat enregistrat a foc en la nostra memòria individual i col·lectiva. També canviaren les dinàmiques de treball de la meua oficina adaptant-nos al confinament, al teletreball, treball semi presencial i, com no, a les vídeo conferències. Tothom ens hem familiaritzat amb paraules que mai no havíem sentit, com ara Teams, zoom, gmeetings, hangouts, PCR; i hem après a fer ús de conceptes com incidència acumulada, corbes de contagi o mesures sanitàries COVID ... la relació seria més llarga.

Al davant d'aquesta realitat complexa de contagis, rastrejos de positius, atur, ERTes, EREs y subsidis, la vida de tothom ha estat i és encara qualsevol cosa menys allò desitjat o normalitzat, i és lògic que davant les diverses necessitats, algunes d'elles urgents i extremes com la manca d'aliments, d'habitatge o les despeses bàsiques, la ciutadania hagi demanat el suport de l'administració més propera, el nostres ajuntaments, cercant solucions. Palma no ha estat una excepció i la nostra capacitat d'adaptació a aqueixes demandes en un context extraordinari també per a les actuacions municipals es va posar a prova. Amb encerts i errades, l'ajuntament ha reestructurat serveis, adaptat sistemes d'atenció a distància, implementat mesures diverses per a respondre a la ciutadania i sobretot ha assignat milions d'euros per a ajudar a les persones més vulnerables amb el propòsit de mitigar els terribles efectes de la pandèmia a l'espera de la

1. PRESENTACIÓ

conclusió d'aquest episodi. Les administracions públiques en general, juntament amb entitats de diversa tipologia però amb una vocació solidària sense precedents, han fet una tasca de suport i continuen treballant per a què cap veïnat quedàs sense atenció o es sentís tot sol.

Això ha generat un volum de gestió d'expedients inesperat especialment a l'Àrea de Benestar Social, qui lògicament ha hagut de fer front a entrebancs. Les coes al principi interminables al davant de les Unitats d'Atenció a la Ciutadania, la saturació de les línies telefòniques o la manca de cites disponibles via internet s'han anat subsanant amb paciència i dotació de nous recursos i mitjans que malgrat tot han resultat insuficients davant la magnitud de la demanda. La ciutadania, en una situació tan distòpica, en algun moment, s'ha trobat perduda, fora resposta o incapaç d'entendre fins on arribaven els seus drets en un marc normatiu tan canviant i interpretable, i molts de veïnats i veïnades en aquest context han sol·licitat l'empara de la Defensora de la Ciutadania.

Aquests casos s'han convertit al llarg del 2020 en els 552 expedients treballats, un augment d'un 13% respecte del 2019, la qual cosa ha suposat un esforç més que extraordinari perquè els recursos de la meua oficina ja estaven al límit, amb la manca d'un tècnic jurídic reclamat des de l'inici del meu mandat al 2016. Com és habitual en els documents de Memòria, donc trasllat fidel de la tasca duita a terme per l'equip de l'Oficina de la Defensora, l'oficina de defensa dels drets de tota la ciutadania, sense distinció alguna.

Anna Moilanen
Defensora de la Ciutadania





ACTIVITATS 2020

2. Resum estadístic de l'activitat de la institució



Detall de l'incivisme als contenidors de recollida RSU- Foto - ODC

2 Resum estadístic de l'activitat de la institució

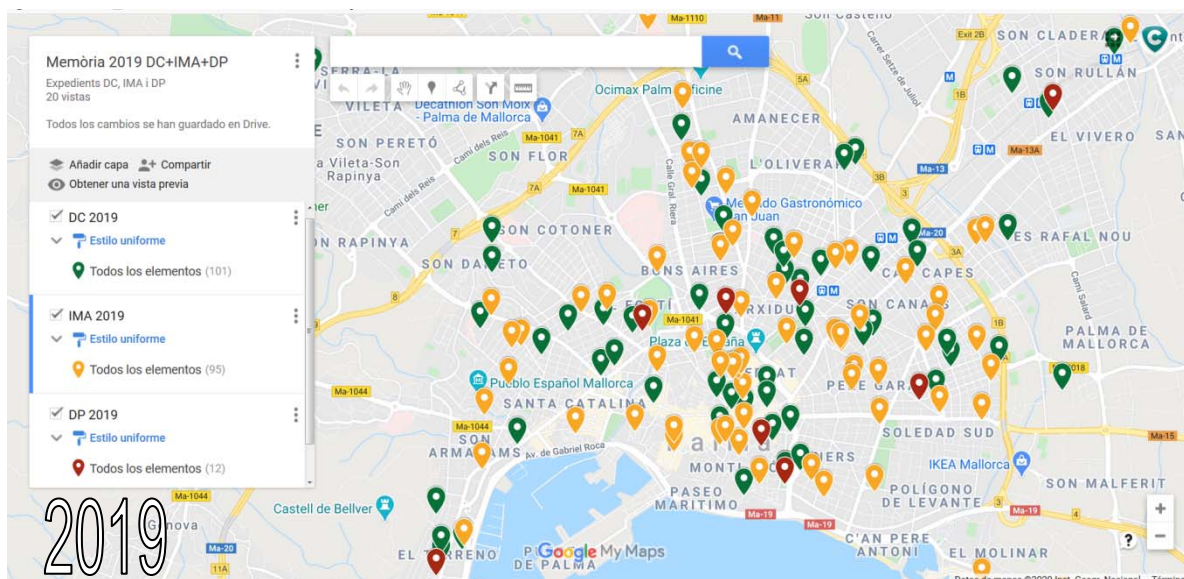
La Memòria sempre ha estat per a la Defensora de la Ciutadania i la seva Oficina una eina indispensable de millora i de comunicació amb la ciutadania, un moment d'obertura dels arxius per a presentar els encerts i també les errades. En aquesta edició s'ha optat per la redistribució de la informació i es comença per la revisió de les reclamacions dels veïnats, amb la voluntat de donar un valor essencial als problemes de la ciutadania.

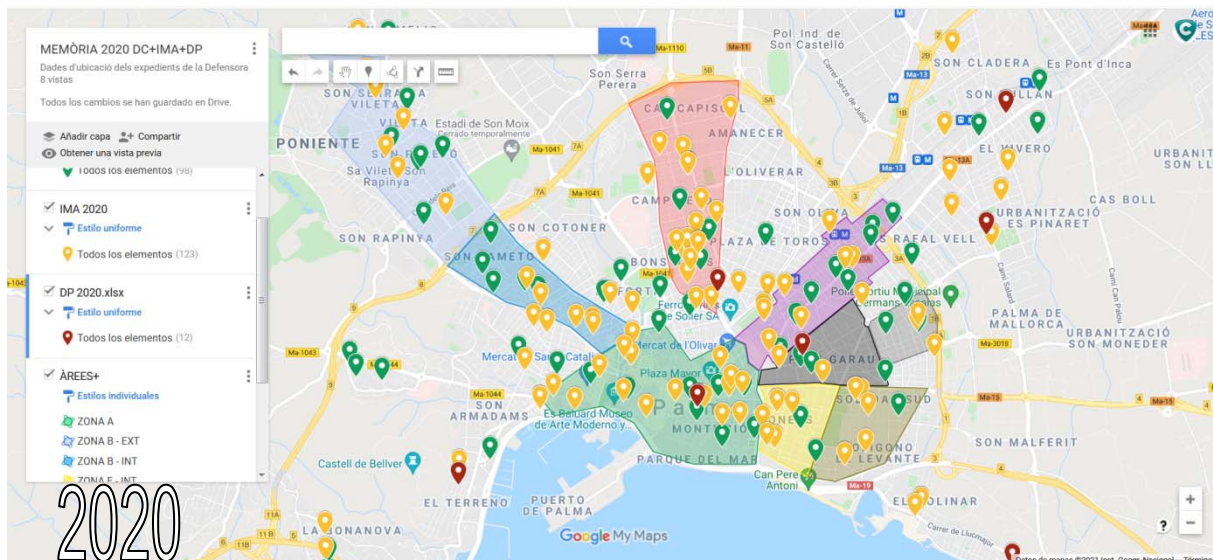
I Expedients IMA - DC - DP

La Defensora de la Ciutadania, ara ja fa més de 10 anys, inicia expedients de tres tipus, que en termes generals atenen a l'origen de les reclamacions i l'abast competencial de la institució sobre les qüestions requerides.

Així, els expedients DC són aquells susceptibles d'admissió a tràmit per tractar-se de causes de segona instància, és a dir, que ja han estat ateses prèviament pels serveis municipals i que per tant són de la competència municipal. Els expedients IMA són aquells que estan fora de la competència de la Defensora, ja sigui perquè no són segona instància i per tant encara no han passat per l'atenció dels serveis municipals o perquè es reclama sobre fets o actuacions que pertanyen a responsabilitats que no són de l'administració municipal de Palma. I, finalment, els expedients DP són aquells que responen a l'atenció de peticions del "Defensor del Pueblo", dels quals es fa la tramitació però normalment no sol suposar una intervenció directe de la Defensora de la Ciutadania, si bé existeixen excepcions que s'explicaran més endavant.

A continuació es procedeix a l'exposició de dades relacionades amb cadascun d'aquests tipus d'expedients dels dos darrers anys 2019 i 2020, que podem veure ubicats en un mapa del nostre municipi creat amb l'aplicació Google MyMaps. En color groc els expedients IMA, en color verd els expedients DC i en color blau els expedients DP.





En el mapa del 2020 es distingeixen uns corredors de reclamacions que hem assenyalat amb àrees de colors i que es corresponen amb una distribució radial coincident amb vials que són les grans artèries de la nostra ciutat.

IMA - Expedientes d'Informació, mediació i assessorament

La creació dels expedients IMA, Informació-Mediació-Assessorament té per objectiu enregistrar el treball de l'oficina quant a les reclamacions que no estan previstes al Reglament però que, no obstant això, sí suposen un suport i orientació indispensables per a la ciutadania i una inversió de temps i energies per part de la meua oficina.

Aquests expedients responen a la necessitat de donar atenció adequada a les consultes relacionades amb queixes en primera instància o queixes que corresponen a altres administracions, per tant fora de la competència de la Defensora, d'acord amb el Reglament orgànic de drets de la ciutadania (RODC, d'ara endavant). Això no obstant, atès l'esperit de servei i de suport a la ciutadania, l'Oficina de la Defensora no es limita a informar de la seva falta de competència i, en tots els casos, s'ha reorientat la ciutadania d'acord amb el contingut de les seves reclamacions, evitant l'efecte "carambola" que pateix la ciutadania en més ocasions de les que ens imaginem.

El registre documental es va iniciar l'abril de 2009, quan l'aplicació informàtica de gestió pròpia es va adaptar per a deixar constància del treball. L'experiència en aquest tipus d'expedients avala la inversió de treball i la Defensora de la Ciutadania sempre ha considerat la continuïtat de la seva existència. En els annexos es presenta la relació completa d'expedients IMA, on pot llegir-se de forma abreujada el motiu dels 342 expedients oberts l'any 2020, un 25,73% més que l'any anterior.



La Defensora a les dependències de Benestar Animal de Son Reus - Foto - ODC

Tots els expedients IMA suposen una tramitació que conclou amb la reorientació i/o resolució adequada a la ciutadania. Normalment es resolen en un termini breu i així s'agilitza molt la resposta

a la ciutadania, que té una atenció ràpida i útil. No seria correcte dir que els expedients tenen menys importància o que per norma suposen menys inversió d'energies perquè alguns d'ells són el bessó de qüestions que amb el temps es podrien convertir en expedients DC o DP. En són un exemple els supòsits considerats com a primera instància que si es demora la resposta o s'esgota la via administrativa, han estat susceptibles de l'atenció de la Defensora.

Aquesta fórmula d'expedient ha agilitzat el treball de l'Oficina i ha millorat l'atenció a la ciutadania, que obté de la institució una orientació efectiva sobre qüestions que tot i no ser de la competència, aporten valor i ajut efectiu a la ciutadania.

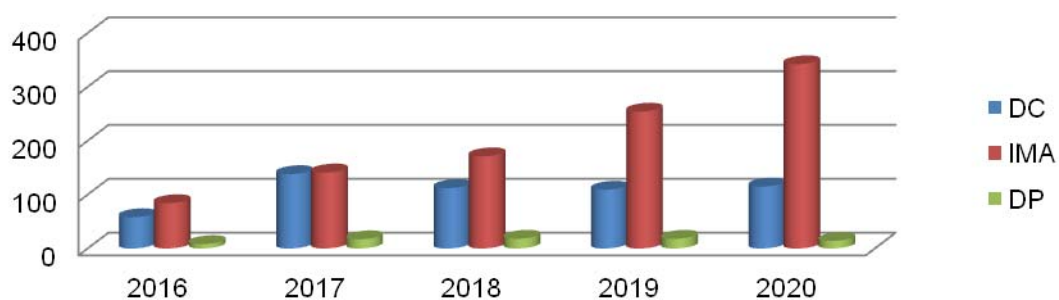
DC - Expedients de la Defensora de la Ciutadania

En aquesta memòria es disposa del quart any natural complet de la Defensoria, la qual cosa ens ha permès tenir una visió més àmplia de la institució, no obstant això la dinàmica de l'activitat durant el 2020 és atípica en molts sentits.

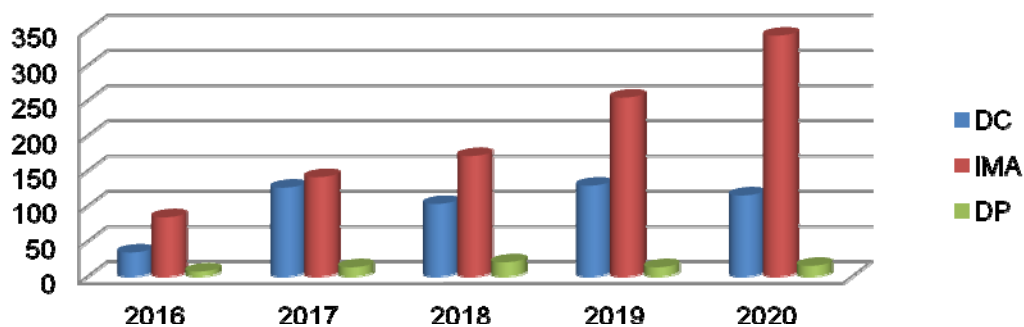
L'augment general en el nombre d'expedients any rere any ens indica la confiança de la ciutadania en les actuacions de l'actual equip i el que qualificàvem de recuperació de la institució de la Defensora fins al seu nivell funcional original, conclou el 2020 amb un volum de feina al límit de la capacitat de l'Oficina, superant totes les estadístiques.

Quant als expedients DC, propis de la Defensora, al 2020 es varen treballar un total de 115 expedients augmentant el nombre d'expedients del 2019. Més concretament, en el 2020 es varen obrir 98 nous expedients, es reobriren 17, més que mai, i tot plegat sumam els 115 expedients indicats. Quant als IMA, al 2020 s'ha arribat fins els 342 expedients, que sumats als DP (expedients iniciats pel Defensor del Poble) obtenim un total de 471 expedients el 2020, en comparació als 366 expedients en el 2019, els 291 de 2018 o els 287 expedients de 2017. Una xifra que ens posa de manifest que la nostra institució continua en creixement.

INICIACIÓ EXP. - Evolució 2016-2020



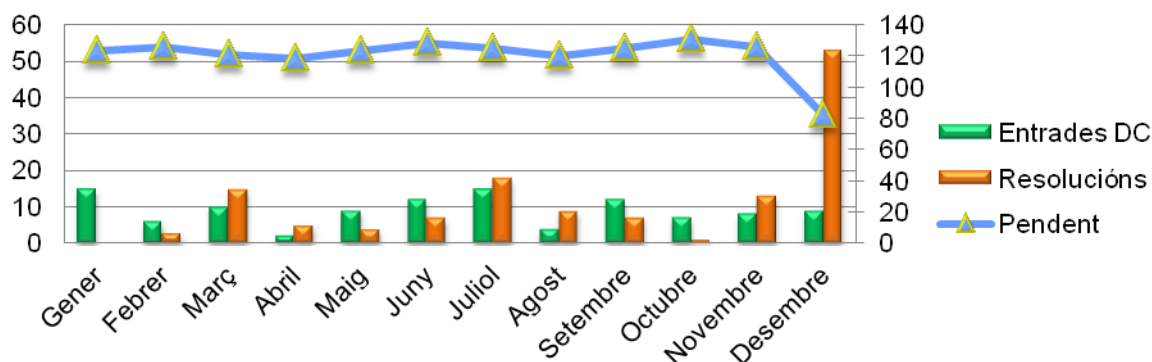
RESOLUCIÓ EXP. - Evolució 2016-2020



A les darreres memòries es recordava el bloqueig dels anys sense titular de la Defensoria (de 2012 a 2016) com a dades que havien quedat per a la història gràcies al treball **discret, però molt efectiu, de la institució apropant-se a la ciutadania per a fer-se visible i guanyar-se la seva confiança.**

Els nombres, encara que cal seguir tenint-los molt presents, no deixen de ser un indicador, en el qual procuram no centrar-nos en excés i fer-ne ús d'ells per a la millora de la qualitat del servei.

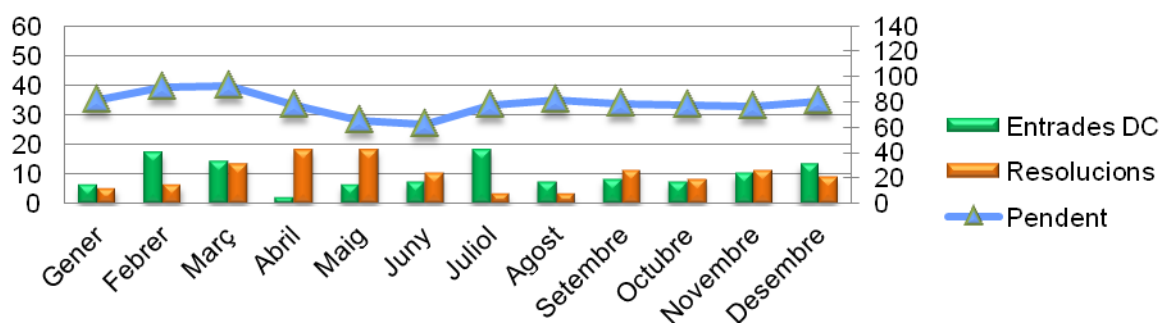
TENDÈNCIA DE L'OFICINA - 2019



Els gràfics de tendències acrediten l'estacionalitat de les reclamacions i alhora la realitat viscuda durant la pandèmia. Es constata un aspecte que ja s'han comentat a les memòries, em referesc a la **preocupació de l'Oficina pel nombre d'expedients pendents de resolució a causa de diversos factors**, en especial per la necessitat de l'oficina de nous recursos humans.

La casuística de les reclamacions continua presentant motivacions de resolució senzilla combinades amb qüestions de gran importància social i econòmica que es troben al límit de les nostres competències però que impliquen l'Ajuntament. En moltes d'aquestes qüestions complexes, no ens és possible donar resposta amb l'agilitat que ens agradaria però, això no obstant, des de l'oficina de la Defensora es treballa per a acompanyar el ciutadà en la recerca de solucions efectives.

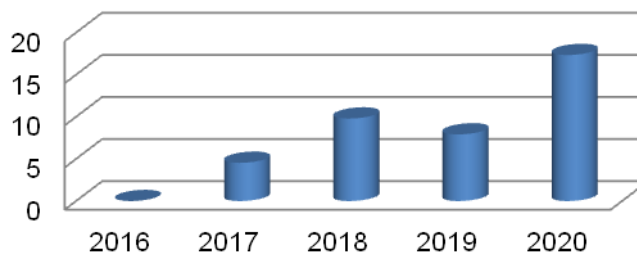
TENDÈNCIA DE L'OFICINA - 2020



En aquest sentit, tornant a les dades estadístiques, en acabar l'any 2020 en varen quedar 81 expedients pendents de resolució, incloent-hi els reoberts i romanents d'expedients d'anys anteriors, en comparació amb els 84 del 2019, després d'un esforç extraordinari als mesos de confinament per a reduir els expedients pendents de resolució. Això vol dir que, encara que seguim tenint un romanent de resolució important, hem estat capaços d'adaptar-nos a les circumstàncies i optimitzar recursos per a contenir l'escalada que, entre 2017 i 2018, s'havia desorbitat. Cal recordar que al 2018 va ser la primera vegada que es comptabilitzaven en la memòria estadística tots els expedients pendents de resolució, no només els de l'any en curs, i hem mantingut el criteri amb la finalitat de donar una

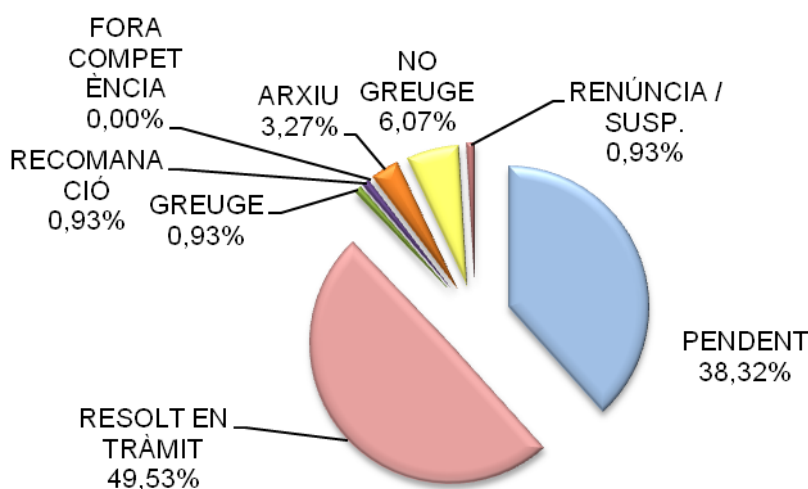
imatge més real de l'activitat de la institució. El total inclou els expedients pendents, els oberts de bell nou i els reoberts, que com s'observa a la gràfica representen al 2020 un increment important.

% REOBERTURA Exp. DC 2016-2020



Quant a les resolucions sobre els expedients oberts el 2020, varen resultar favorables a la ciutadania el 58,43%, entre Resolts en tràmit, Greuges i RAS, superant les xifres d'anys precedents, la qual cosa ens indica que, aproximadament, 6 de cada 10 persones

TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓ - 2019



A efectes estadístics, la institució considera favorables a la ciutadania les següents resolucions: resolt en tràmit, greuge, i qualsevol altra circumstància que suposi la redacció d'una RAS (Recomanació, Advertiment i Suggestiment).

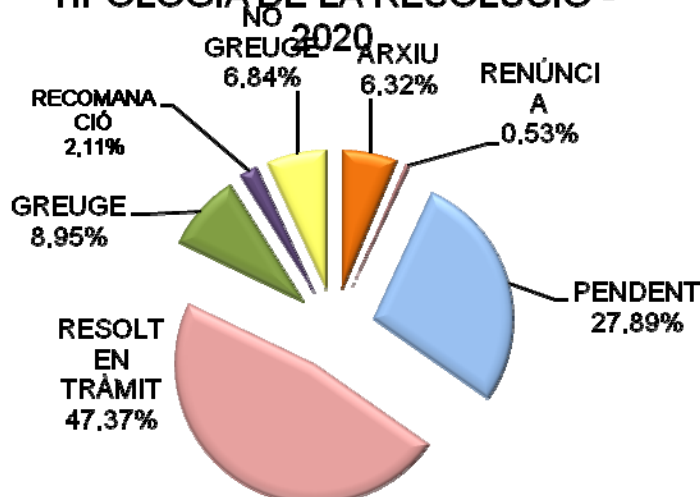
Si es compara l'evolució amb les dades del 2019, se supera el nombre d'expedients amb resultat favorable a la ciutadania; quan el percentatge era d'un 51,39%, entre resolts en tràmit, greuges i recomanacions.

En el seu conjunt els expedients favorables a la ciutadania pugen en 7 punts percentuals, coincidint amb l'augment fins a un 8,95% d'expedients amb la qualificació

de greuge.

Exactament igual que a la memòria anterior, la majoria dels expedients que han resultat favorables als ciutadans segueixen essent els resolts en tràmit. Aquest tipus de resolució, a més d'afavorir a la ciutadania per l'agilitat en la tramitació, demostra la bona disposició dels serveis municipals ja que, quan han identificat alguna irregularitat en les seves actuacions, hi han posat remei des del mateix servei i han comunicat la reorientació de cada cas.

TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓ - 2020



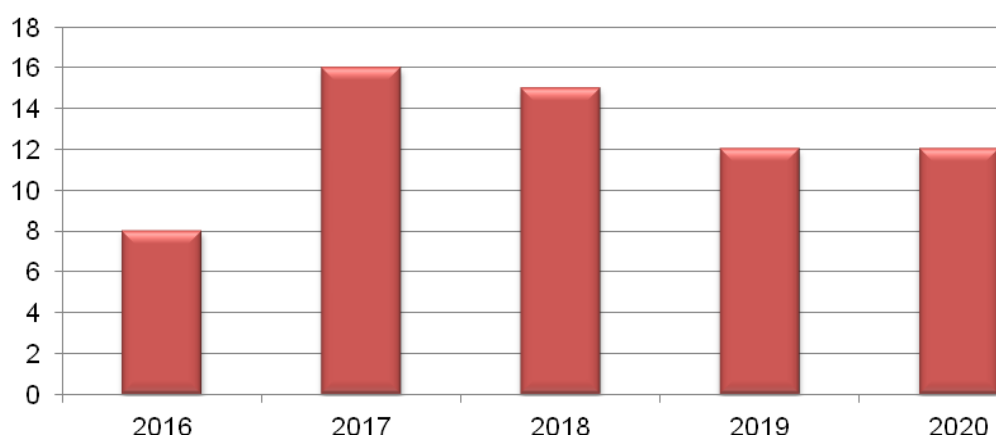
Quant a la tipologia, s'ha de recordar que el fet que una àrea estigui assenyalada en l'expedient de la Defensora com a implicada, no vol dir que sigui necessàriament la responsable única o directa de la reclamació. Aquest és el cas de la Policia Local, que es veu "implicada" (renous, caigudes al carrer, etc.) com a testimoni en les reclamacions per la seva aportació informativa en la resolució dels expedients. És senzill d'entendre, ja que són els agents de carrer els primers que actuen en ajuda de la ciutadania, en molts de casos que després deriven en reclamacions a l'Administració.

DP - Expedients del "Defensor del Pueblo"

La institució de la Defensora de la Ciutadania va començar a participar en la tramitació dels expedients del Defensor del Poble el 2012, amb la intenció de vincular l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania amb expedients homònims de la Defensora/el Defensor del Poble. Per això es varen rebre instruccions de la Secretaria del Ple, en què s'indicava que de forma immediata es participaria en la tramitació d'informes d'aquella institució estatal.

Així doncs, tots els requeriments del Defensor del Poble han passat per la institució de la Defensora de la Ciutadania, des d'on s'ha decidit sobre la tramitació de les consultes adreçant-les a l'Àrea o Àrees competents.

EVOLUCIÓ EXP. - DP



El 2020 s'han registrat un total 12 expedients, un nombre idèntic al 2019 i inferior al 2018, però aquesta disminució no té un valor significatiu, tenint en compte que sol ser el Defensor del Pueblo qui inicia els expedients a instància de la ciutadania. Així 10 dels 12 expedients es varen iniciar a instància del Defensor del Pueblo.

El que resulta especialment és que dos dels DP es varen iniciar a instància de la meua institució, motivats en reclamacions ciutadanes sobre qüestions de competència estatal, concretament sobre l'arribada de pasteres a les illes (DP100/2020) i sobre la manca d'atenció del SEPE¹ de Mallorca (DP101/2020). D'aquest segon expedient el Defensor va remetre resposta expressa de la qual adjuntam còpia a l'annex d'aquesta memòria per la rellevància del seu contingut.

Per la seva part, els departaments municipals implicats han lliurat els informes dins del termini establert com a regla general, si bé des d'algun departament s'ha prescindit dels canals establerts per la Secretaria del Ple per a respondre al Defensor de Poble i no han col·laborat amb la Defensora de la Ciutadania per canalitzar la resposta.

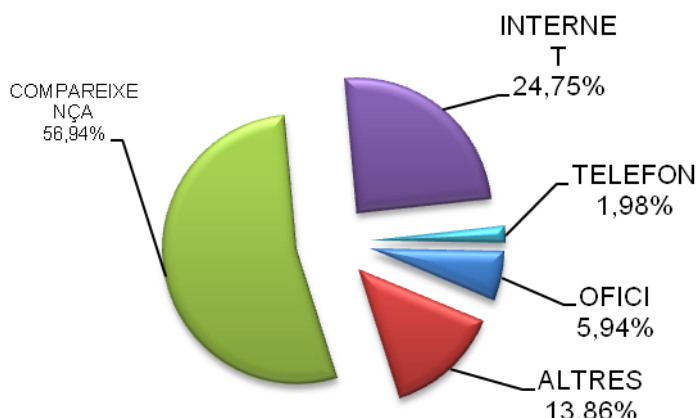
Quant a les relacions amb el Defensor del Poble i el seu equip, s'ha participat activament en la difusió de les actuacions en matèria de Trata i també com a col·laboradors quan a la temàtica d'entrada de persones immigrants en pasteres al nostre territori.

¹ SEPE - Servicio Estatal de Prestaciones y Empleo

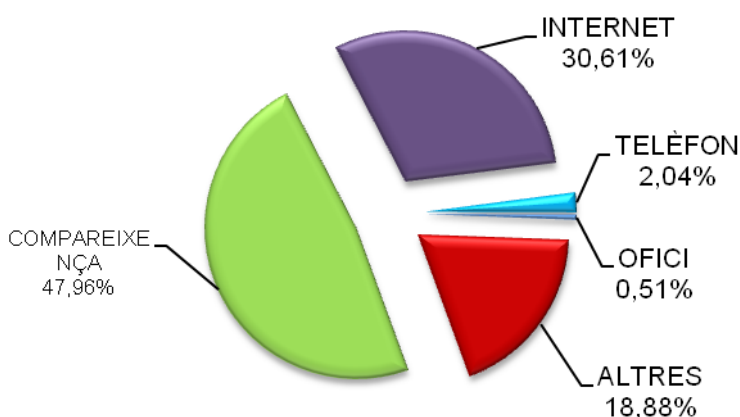
II Canal i via digital

És un fet que la ciutadania quan té un problema vol atenció directa i facilitats però les circumstàncies viscudes durant el 2020 on tot havia de ser amb distàncies, cites prèvies i a ser possible digitalment, no va permetre mantenir l'atenció directa d'altres anys. Així, doncs, veiem que el canal d'entrada dels expedients DC al 2019 ens revelava que majoritàriament la ciutadania volia comparèixer davant la Defensora per exposar la seva queixa, a molta distància d'altres canals, molt probablement per la facilitat d'accés horari o la comoditat de no haver-se de desplaçar fins a les nostres oficines.

CANAL ENTRADA - DC 2019



CANAL D'ENTRADA - DC 2020



El perfil de la persona que opta per un o altre canal sovint coincideix. Així, es constata que les persones que s'acosten fins a les oficines tenen un problema greu o molt greu que s'estimen més explicar cara a cara per assegurar-se de la transmissió i els que opten per la via digital són persones més joves.

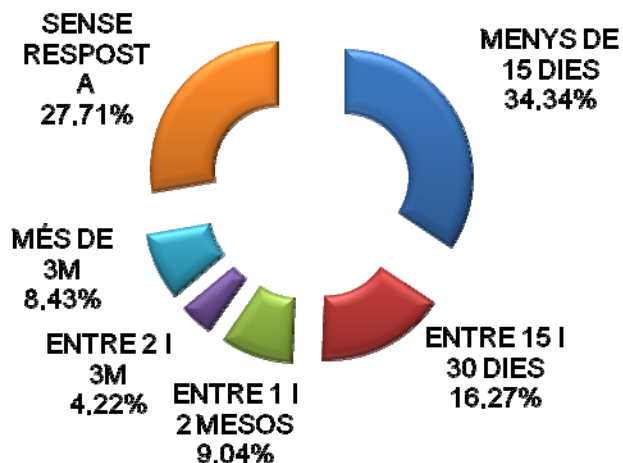
Si observam la comparativa entre anys veurem com al 2020 ha disminuït el nombre de compareixences, a favor de la consulta per internet o de les instàncies pel Registre General (integrades en el canal ALTRES).

El còmput total de reclamacions no permet establir conclusions definitives, més enllà de confirmar la necessitat de conservar tots els canals.

III Informes tècnic municipals i resolució d'expedients

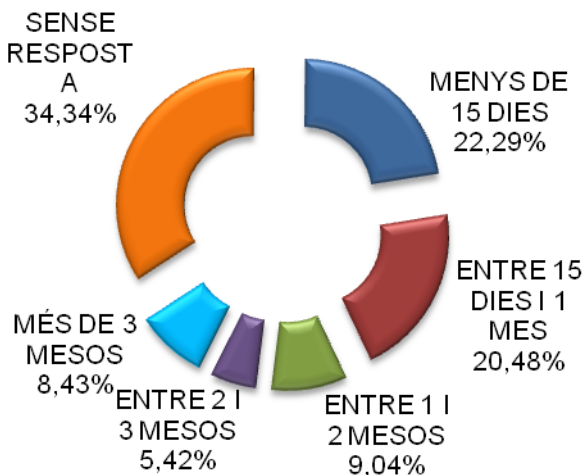
El procediment pel qual es dona curs a les reclamacions de la ciutadania està previst de forma molt general en el Reglament orgànic de drets de la Ciutadania, no obstant això ja es preveu la possibilitat de consultes amb les Àrees implicades en la qüestió en l'article 30.2 i en l'article 25.3 es descriu l'obligatorietat de les Àrees de col·laborar amb l'oficina de la Defensora com a instrument de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments.

DEMORA DELS INFORMES 2019



En aquest marc i amb la finalitat de millorar l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions de la Defensora es recullen les estadístiques quant al temps de demora de les Àrees per a respondre a les consultes de la Defensora i també es comptabilitzen els terminis de resolució de les reclamacions.

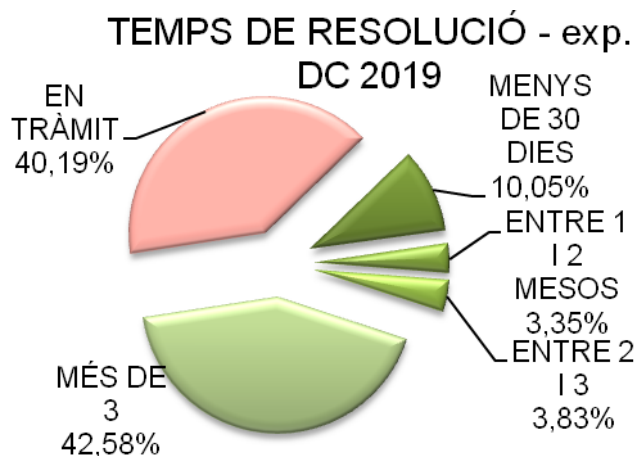
DEMORA DELS INFORMES 2020



Així, al llarg de l'any 2020 es varen sol·licitar un total de 199 informes oficials a les diferents Àrees municipals, 33 més que a l'any anterior, dels quals es respongueren en un termini inferior al 15 dies un 22,29%, que sumats als respostes entre 15 i un mes sumen un total de 42,77% quasi 8 punts per sota del 50,61% del 2019.

Destaca també l'augment del percentatge de les consultes no respostes després de 6 mesos que puja per segon any consecutiu del 27,71 al 34,34%; algunes d'aquestes consultes arriben quan la consulta s'ha aclarit per altres vies i l'expedient ja s'ha resolt.

Malgrat això, des de l'oficina de la Defensora es considera que totes les Àrees hi col·laboren i respecten el mandat del Reglament i la manca de resposta no respon a una Àrea que deliberadament obstrueixi l'acció de la institució sinó més aviat a la complexitat d'expedients concrets dels quals no es possible respondre amb l'agilitat requerida.

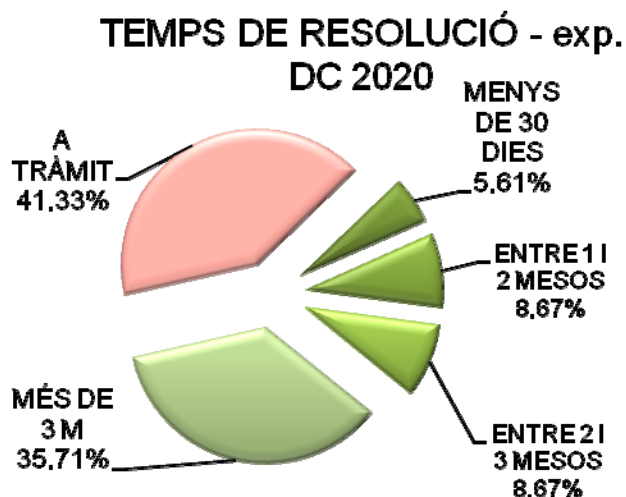


L'agilitat de les respostes a les consultes ha tingut conseqüències en el temps de resolució dels expedients que malgrat la reducció d'expedients resolts en menys de 30 dies al 2020 (del 10,05 al 5,61%), s'ha millorat en el conjunt d'expedients resolts en menys de 3 mesos, ja que passam del 17,23% al 2019 al 22,95% al 2020, en més de 5 punts percentuals.

Cal destacar quant els expedients resolts en més de tres mesos s'ha reduït el

percentatge passant del 42,58% al 35,71% del 2020, 7 punts percentuals menys, recuperant percentatges del 2018 gràcies a que al 2019 es va resoldre gran nombre d'expedients antics, oberts els anys 2016 i 2017.

Les dades no reflecteixen altres canvis significatius però resulta molt rellevant el càlcul de la mitjana del termini de demora dels informes i la seva comparació amb la mitjana del temps de resolució dels expedients DC, ja que

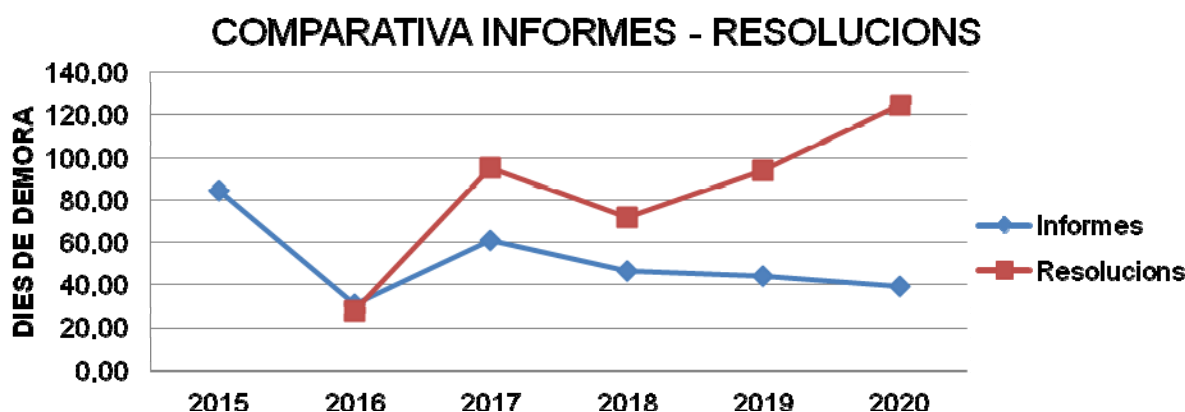


com es pot observar a la gràfica "COMPARATIVA INFORMES - RESOLUCIONS", la mitjana de demora dels informes és de 39,5 dies, millorant els 42 dies del 2019, i la mitjana de resolució d'expedients ha pujat a més de 124,5 dies.

Evidentment, aquests 85 dies de diferència en les mitjanes de temps invertit la tramitació de les consultes o en l'anàlisi de les respostes de les Àrees obliga a fer dues consideracions:

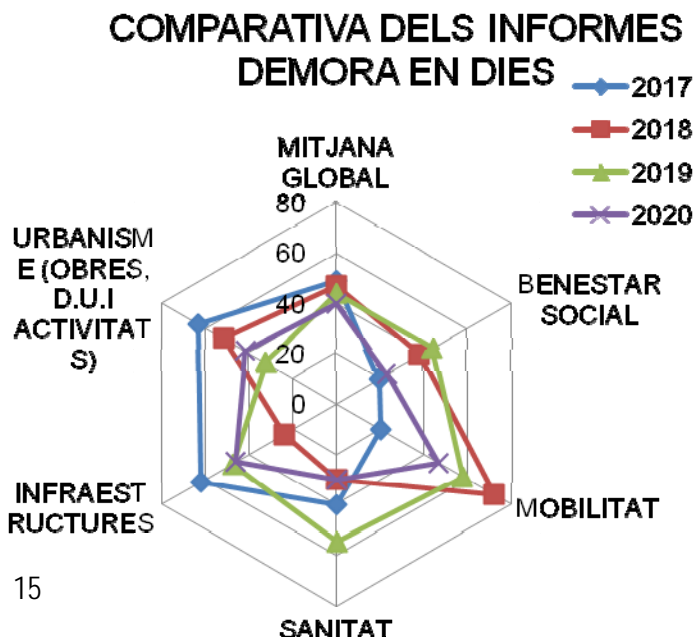
- La primera que les mitjanes no es poden aplicar de forma específica als expedients perquè són mitjanes i hi ha consultes de les que es disposa immediatament i d'altres que requereixen d'un estudi o del recull de dades, la qual cosa no permet l'agilitat desitjable.
- La segona consideració té a veure amb el fet que sobre un mateix expedient es poden sol·licitar informes a diverses àrees i que aquests indiquin la necessitat de noves consultes, el que explicaria que la necessitat de diversos informes sobre una mateixa qüestió provoqui que les resolucions tinguin per simple lògica cronològica una durada molt superior al lliurament d'informes.

Afegiríem a les dues consideracions el fet que la manca de recursos humans i el canvi de personal de l'Oficina de la Defensora és un factor que no ajuda per donar a l'abast amb el nombre de resolucions en coa. Com es veurà a l'apartat de personal, per segon any consecutiu, s'han produït canvis en el personal que han afectat al normal funcionament de la institució.



Quant a la comparativa per Àrees, s'ha elaborat una gràfica de teranyina amb les Àrees que tenen prou consultes com per a què les estadístiques tinguin algun valor. Així s'ha comparada la demora dels informes en Urbanisme, Infraestructures, Sanitat, Mobilitat i Benestar Social i s'han comparades les consultes dels darrers 4 anys.

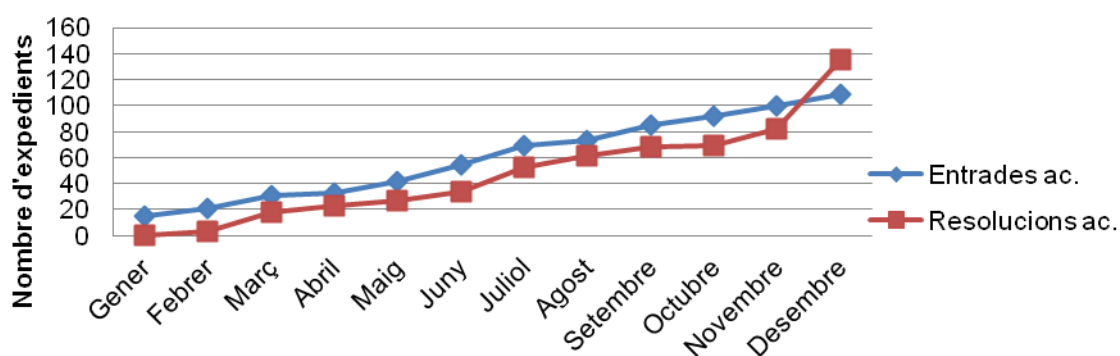
Llevat de l'Àrea d'Urbanisme, al 2020 totes les Àrees han millorades les seves xifres i la dada d'Urbanisme no és especialment preocupant. D'altra banda, si ens fixam en la línia morada de 2020, comprovam que el seu dibuix és el d'un cercle ben definit en l'interior dels polígons que descriuen les xifres dels altres anys. Això significa que estam davant els millors nombres dels darrers anys i que les



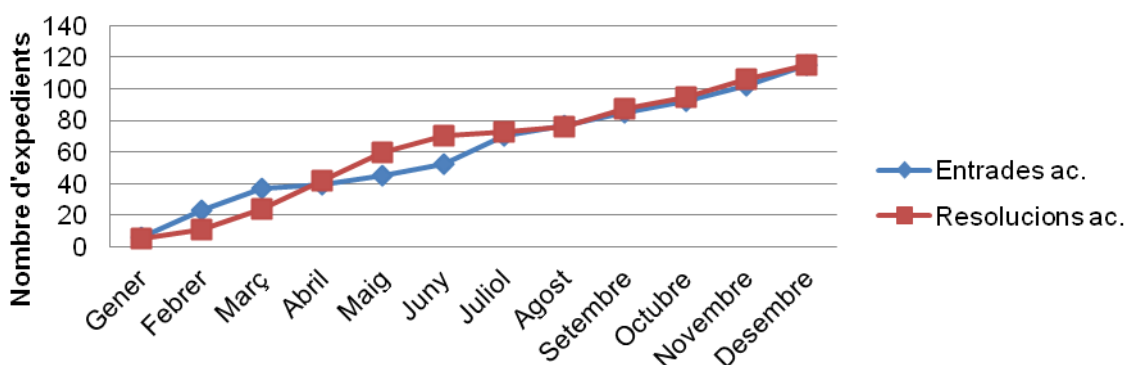
consultes de la Defensora s'atenen per regla general amb la màxima diligència, quan s'atenen, no oblidem que hi ha moltes consultes fora resposta.

Al 2019 es va elaborar per primera vegada una gràfica en la qual es presentava un fenomen que definirem com a "factor diferencial" i que ens determinava la diferència, mensualment, la diferència entre el nombre d'expedients iniciats i el nombre de resolucions emeses. Aquest factor diferencial s'ha tornat a mesurar i pel 2020 ens mostra una tendència de sincronia entre obertura d'expedients i resolucions, un equilibri necessari. És un indicador molt útil per activar les alarmes de la institució, ja que quan major sigui la diferència entre l'entrada d'expedients i la resolució, vol dir que ens hem de preocupar per revisar la inversió d'energies que no estiguin directament adreçades a les reclamacions.

FACTOR DIFERENCIAL 2019



FACTOR DIFERENCIAL 2020

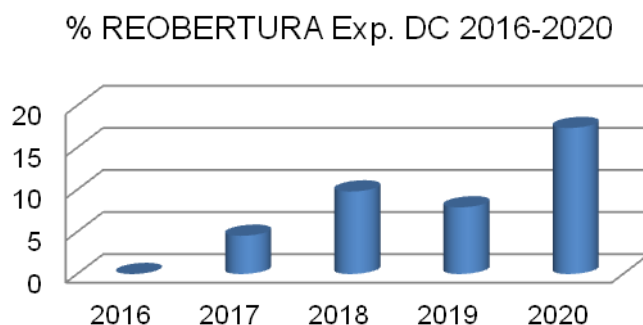


En la gràfica observem com al llarg de tot el 2020 es produeix l'efecte pandèmia i a partir del mes de març i fins al juliol les entrades de reclamacions es frenen, cosa que és molt raonable, atès el confinament obligat de la població.

Molt diferent va ser al 2019 el que ens presentava aquesta mateixa gràfica on es mantenia l'equidistància al durant tot l'any entre entrades i resolucions. L'any 2018 acabava amb un romanent de 108 expedients, al 2019 varen ser 82 expedients romanents, una millora molt considerable, i el 2020 va concloure amb un total de 81, un balanç satisfactori tenint en compte que el volum de feina havia augmentat novament.

IV Reobertura d'expedients.

A l'any 2020 s'ha produït un augment significatiu del nombre d'expedients reoberts passant del 8 expedients reoberts, inclosos exp. DC i DP, als 17+3 expedients. Són xifres que dupliquen l'estadística i per tant significatives, tenint en compte que tenim un centenar de nous expedients anualment i que el total d'expedients treballats si sumam nous expedients i romanents oscil·la sobre els 210 (no inclosos els exp. IMA), estariem parlant d'un 9,66% de reobertures sobre el total, enfront al 4 % del 2019.



És important recordar que cada reobertura és per a la Defensora un avís sobre una reclamació que s'havia considerat resolta però que per diverses raons no s'ha resolt de forma definitiva. En alguns casos **es tracta de reclamacions que per la seva tipologia estan condemnades a repetir-se cíclicament**, com ara l'exemple de la poda d'arbrat que si no es fa amb la freqüència oportuna, la naturalesa del problema fa que la reiteració sigui inevitable. Aquestes reobertures solen presentar cadències llargues de temps entre resolució i reobertura, i cal valorar si es tracta del mateix expedient de reclamació.

Altra tipologia de reobertures, pot ser les més preocupants són aquelles que impliquen el compromís d'una actuació municipal que no arriba o que no és efectiva, com és el cas de les reclamacions per renous d'un negoci que altera el descans de la ciutadania i en el que les Àrees s'han compromès a posar els mitjans però tot i existir actuacions municipals les molèsties persisteixen.

Evidentment, quan la Defensora coneix de la voluntat de l'Àrea/es competents per resoldre el problema procedeix a l'arxiu provisional i a la comunicació a la ciutadania davant les evidències que justifiquen l'atenció municipal. **Aquesta és una de les grans preocupacions de la Defensora pel patiment associat a la ciutadania i per la percepció d'insolvència municipal que provoca.**

V Avaluació de l'activitat.

L'avaluació de les nostres activitats ha estat sempre molt associada a la política de qualitat de la Defensora, entesa com el procés de millora contínua i ha representat un compromís ferm de la institució amb la ciutadania, ja que, més enllà de la normativa d'aplicació, s'han tingut molt presents la necessitat de tenir referents per a valorar les següents premisses: **l'orientació de les actuacions com a servei a la ciutadania, la millora en el procés i l'obligació de vetllar per la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.**

Així, d'acord amb la responsabilitat assolida, l'Oficina de la Defensora ha mantingut i manté actualment les següents directrius generals:

- Oferir una **atenció personalitzada** als ciutadans, en la defensa dels seus drets, quan es relacionen amb els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma, mitjançant uns treballadors preparats, que observaran el Codi de conducta establert a l'Oficina de la Defensora.
- **Atendre tots els ciutadans** garantint l'aplicació de la normativa corresponent i del sentit de justícia d'acord amb les circumstàncies de cadascuna de les reclamacions.
- **Crear una cultura de gestió** fonamentada en la qualitat del servei que estableix la norma ISO 9001:2008, i que sigui **entesa i percebuda per tot el personal**, i assegurar-ne el coneixement, la comprensió, el compliment i el manteniment.
- **Millorar i innovar les aplicacions tecnològiques** per a facilitar-hi l'accés i l'agilitat en la recepció; el tractament i la resolució de les reclamacions i els suggeriments de la ciutadania.
- **Involucrar el personal de la mateixa Oficina**, amb les seves aportacions, per a la consecució de la millora contínua.
- **Vetllar pel respecte al medi ambient** complint la legalitat vigent i afavorint un desenvolupament sostenible.
- **Garantir la protecció de les dades personals** de la ciutadania que reclama, suggereix o sol·licita orientació a la Defensora de la Ciutadania, d'acord amb la LOPD i altra normativa reglamentària d'aplicació.
- **Potenciar l'ús del llenguatge no sexista** a tots els documents que es produeixen a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, i la igualtat efectiva d'oportunitats pel que fa al gènere.
- **Detectar i orientar vulneració de drets** relacionada amb actituds xenòfobes i delictes odi.
- **Afavorir la participació de la ciutadania** en la vida política del municipi.

En la mateixa línia de continuïtat, els criteris de la política de qualitat s'han desenvolupat d'acord amb el sistema consolidat de la institució però adaptant els processos a la nova realitat.

En virtut dels paràmetres de qualitat que enfoquen el nostre treball diari i el marc normatiu referencial que ens marca el Reglament orgànic de drets de la ciutadania, la primera tasca de la institució després del nomenament de l'actual Defensora va ser la definició d'un FULL DE RUTA en el qual cabia el llegat de la direcció anterior, però feia falta una definició revisada d'elements tan capitals per a qualsevol entitat com: la visió, la missió, els valors i els objectius estratègics.

Any rere any, el full de ruta s'ha anat revisant en la seva execució i ha demostrat la seva utilitat. Al 2020, s'ha fet recerca de les sinèrgies entre els expedients de la meua oficina i els Objectius de Desenvolupament Sostingut 2030 de Nacions Unides, integrant-los en la mesura d'allò raonable en les nostres actuacions.

VISIÓ

La millora contínua en les actuacions de l'Administració municipal i l'excel·lència en la gestió administrativa i l'atenció a la ciutadania.

MISSIÓ

Defensar les llibertats i els drets fonamentals de la ciutadania en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament.

VALORS

- Imparcialitat política i administrativa.
- Cobertura global a tota la ciutadania sense impediment de la nacionalitat, la residència, l'edat, la incapacitat legal, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió, ni en general qualsevol relació de dependència especial d'una administració o poder públic
- Independència d'actuació sense mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.
- Eficàcia i eficiència.
- Proximitat.
- Transparència.

OBJECTIU 1

Ser canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes que viu la ciutadania davant l'Administració municipal, els seus organismes i les entitats que en depenen.

Mitjançant:

- a. Un servei d'assessorament, informació, atenció i suport als ciutadans.
- b. Comunicació directa amb els representants dels diferents col·lectius i teixit associatiu.
- c. Acords de col·laboració.

OBJECTIU 2

Ser un agent de millora en les actuacions municipals en situacions d'inoperativitat o conflicte aparent amb els ciutadans.

Mitjançant:

- a) diàleg, mediació i estudi dels procediments administratius així com en la presa de decisions elaborant suggeriments i recomanacions d'acord amb la visió de l'Oficina de Defensa dels Drets de la Ciutadania.
- b) acords de col·laboració.

OBJECTIU 3

Elaborar propostes de millora de les condicions de la qualitat de vida en el terme municipal de Palma.

Mitjançant:

- a) supervisió
- b) auditories externes
- c) elaboració d'informes
- d) elaboració de propostes de millora

El codi que regeix el comportament del personal de l'Oficina de la Defensora s'ha actualitzat d'acord amb als principis que s'indiquen a continuació:

- Atendre amb correcció i identificar-se davant la ciutadania si aquesta ho requereix. La identificació ha de ser nominativa, i s'ha de donar a conèixer si és necessari la responsabilitat i el càrrec.
- Conèixer les competències i els serveis corresponents de l'Oficina de la Defensora i de la mateixa institució, així com els òrgans i les persones que desenvolupen cadascuna de les funcions.
- Lliurar, si són necessaris, els impresos de presentació de reclamació o suggeriment o una altra documentació que s'hi relacioni, i informar dels llocs i dels terminis de lliurament

d'aquesta, facilitant adreces postals o electròniques i números de telèfon per a realitzar qualsevol consulta.

- Assistir, si es requereix, els ciutadans en l'emplenament dels impresos de reclamació o suggeriment.
- Reorientar la reclamació o el suggeriment del ciutadà en aquells casos en què es trobin fora de la competència de la Defensora de la Ciutadania, indicant les unitats administratives que en tinguin les competències, així com les seves adreces postals i els telèfons i, si s'escau, les vies per a presentar les instàncies oportunes i el termini que es disposa per a fer-ho.
- En el cas de no poder atendre immediatament una sol·licitud d'informació, explicar-ne el motiu i recollir les dades per a comunicar al ciutadà, amb la major rapidesa, la disponibilitat de la informació sol·licitada.
- Si per a la gestió de la informació sol·licitada es requereix un temps d'espera, s'ha de comunicar el temps estimat fins que es disposi d'aquesta informació.
- Mantenir la confidencialitat sobre els ciutadans i les ciutadanes que sol·liciten els seus serveis i l'objecte de la seva consulta fora de l'àrea de treball, i mantenir la confidencialitat sobre els assumptes interns fora de l'Oficina.

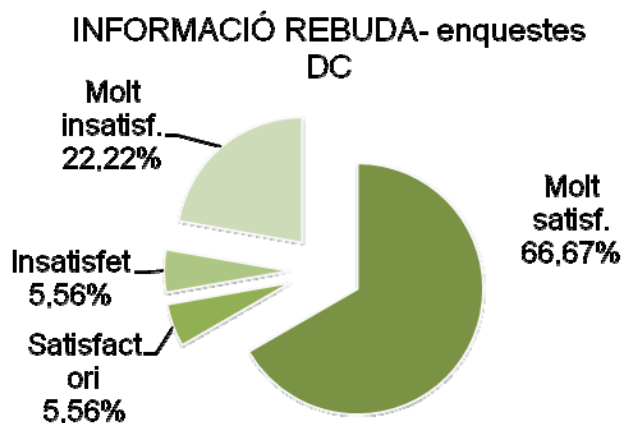
Enquestes

Al 2019 es va iniciar la recuperació de les enquestes als usuaris de l'Oficina amb la modificació del qüestionari de satisfacció replantejant les preguntes i revisant-ne la redacció per a fer-les més senzilles, i al 2020 es va aprofitar la tasca per obtenir dades que al nostre parer són essencials per a tenir una referència externa.

El qüestionari 2020 constava de les següents preguntes:

1. Sobre la valoració de la informació rebuda a l'Oficina
2. Sobre el termini de resolució
3. Sobre la satisfacció de la intervenció
4. Sobre l'eficàcia de la intervenció
5. Sobre la valoració global
6. Sobre l'opció de recomanar la institució de la Defensora

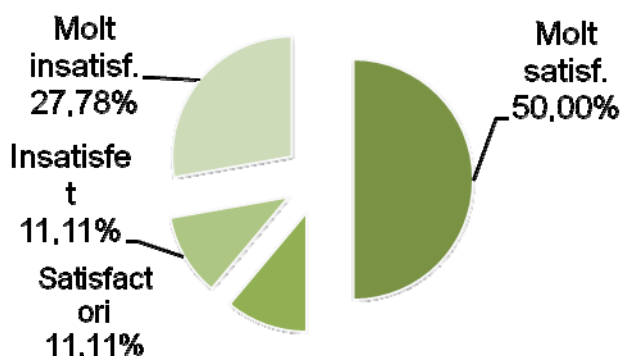
Val a dir que les enquestes sols es plantegen a les intervencions d'expedients DC, perquè és sobre el procediment que tenim responsabilitat i control de tota la tramitació. Així sobre un total de 115 resolucions emeses al 2020 i un nombre aproximat de 93 enquestes enviades, tan sols s'han rebut 18 respostes, un 19,35% sobre el total, per sota del 26,6% del 2019 i també per sota de les nostres expectatives de resposta voluntària. No obstant això, es va mantenir l'orientació de les respostes del 2019, amb un perfil majoritari de veïnats en els extrems de resultats, és a dir, que qui es va prendre la molèstia de respondre o estava molt satisfet amb l'atenció rebuda i especialment insatisfet, polaritzant les valoracions.



La primera pregunta invita a valorar sobre la informació rebuda i el 72,23% de qui respon indiquen que ha estat positiva o molt positiva. Quant al temps de resposta el 27,78 % considera el temps invertit com a breu o molt breu, un percentatge que contrasta amb la satisfacció amb la informació rebuda de la Defensora que es situa en el 61,11%. Tenint en compte, d'acord amb les dades de les resolucions (pàg. 10) que sols resulta favorable a la ciutadania un percentatge per sota del 55% dels expedients, és una evidència que la ciutadania és capaç de reconèixer el treball de la Defensora fins i tot quan no se li dona la raó al reclamant o quan es demora la resolució per causes sempre justificades.

La quarta pregunta sobre l'eficàcia de la intervenció determina que un 44,4% dels enquestats han considerat que la intervenció de la Defensora ha influït en el resultat eficaç de la reclamació i un 61,11 % considera que globalment la intervenció pel que fa a interès, disponibilitat i gestions ha resultat positiva o molt positiva.

VALORACIÓ GLOBAL - enquestes DC 2020



RECOMANARÍEU LA INTERVENCIÓ DC - enquestes DC 2020



Finalment, resulta molt revelador que quasi 2 de cada 3 persones enquestades recomanaria o ja ha recomanat la intervenció de la Defensora a algú amb problemes amb l'ajuntament de Palma.

Pel 2019 es va preveure plantejar la revisió de les preguntes de l'enquesta per afegir-ne dues. La primera, relacionada amb la font a partir de la qual la ciutadania havia sabut que existia el Defensor, amb l'objecte d'estudiar noves vies per a la difusió de la institució i, la segona, sobre la claredat del llenguatge utilitzat en la documentació de la Defensora; aquesta revisió no s'ha materialitzat.

La percepció de la Defensora i l'equip de treball

La valoració que les persones adscrites a la meua oficina i jo mateixa feim sobre l'actitud de la ciutadania ens permet interpretar el contingut de les enquestes i acurar els espais de millora. Fins i tot m'atreviria a dir que en moltes ocasions resulta innecessari passar una enquesta per a saber quina és la satisfacció de la ciutadania, si bé com administració pública és essencial documentar aquesta percepció.

Les persones que reclamen l'atenció de la Defensora vénen amb una necessitat, irritades pel tractament que han rebut i normalment transmeten la sensació de que ja han perdut la batalla amb l'administració, és per això que normalment davant l'atenció de les persones de l'oficina reaccionen positivament perquè l'atenció que se'ls dona és sempre propera, humana i honesta.

Propera perquè dediquem temps per superar l'estat de xoc, humana perquè intentam transmetre el nostre cohort com a persones que som, no sols com administració distant, i ens convertim en la seva veu; i honesta perquè actuem en el marc dels nostres coneixements aplicant-nos a dret i mai no es fan promeses sense fonament que puguin invertir l'actitud positiva del veïnat.

En aquest sentit, com sempre hem explicat, les manifestacions directes recollides en totes les entrevistes i consultes que mantenim amb la ciutadania ens diuen que, en el seu conjunt, els veïns i les veïnes se senten ben atesos, entenen el que els expliquem i saben que des de l'Oficina de la Defensora es treballa pel seu cas. Sí és cert que la demora en la resolució dels expedients, ja sigui per dilació d'informes, per la complexitat del cas o per la limitació de recursos propis, genera alguna molèstia i així ens ho han manifestat i és comprensible perquè algunes reclamacions requeririen d'una resolució gairebé immediata, que no podem garantir.

Es conclou aquest apartat transmetent la convicció que el grau de satisfacció i l'opinió de la ciutadania respecte del funcionament i l'atenció rebuda per la ciutadania és una de les dades fonamentals a l'hora de valorar la qualitat de l'Oficina de la Defensora. És un fet que sense una bona avaluació no és possible la millora contínua.

No-conformitats

Al 2019 es va recuperar l'eina de les No-conformitats que representen un avantatge per a la detecció i subsanació de incidències en el procediment establert per a l'atenció d'expedients. Per a facilitar el seu recull i aprofitament s'ha dissenyat un formulari del que teniu còpia a l'annex E, en la que trobareu còpia de l'única incidència oberta el 2020.

Les No conformitats tenen una descripció de l'errada, una solució, una anàlisi de la causa i finalment una acció correctora que hauria d'atendre a l'origen del problema, amb la finalitat de detectar altres situacions similars i alhora de corregir l'origen del problema. A més cadascuna de les No-conformitats tenen una o dues persones que han de fer el seguiment i supervisió de les mesures correctores adoptades.

La No conformitat 1/2020 estava associada a l'expedient DC 33/2019 i DC 35/2020 que tenia origen en l'errada de la petició d'informe relacionada amb la reclamació presentada per un ciutadà, ja que el fons de la documentació presentada es corresponia amb dues qüestions diferents a l'exp. DC 033/2019. La causa va ser no llegir de forma completa els documents que acompanyaven la reclamació presentada al mes de març de 2020 que va induir a pensar que es tractava d'una reiteració del ciutadà.

Es varen aplicar les següents accions correctores:

1. Comunicació a la Defensora qui recorda el protocol d'atenció a les reclamacions, que exigeix l'anàlisi acurat de les reclamacions i la documentació adjunta.
2. Obertura d'un nou expedient, comprovada l'errada, amb referència DC 035/2020

En data 15.05.2020, les accions correctores s'havien implantat i verificat.

Com es pot observar, és una eina més que aporta valor a la tasca de la Defensora perquè ajuda a corregir errades i per tant ajuda a millora l'atenció que es dona a la ciutadania.

VI Sinèrgies amb els objectius de desenvolupament sostenible - ODS 2030

El 25 de setembre de 2015, els líders mundials varen definir un conjunt d'objectius globals per a l'erradicació de la pobresa, la protecció del planeta i per assegurar la prosperitat per a tots com a part d'una nova agenda de desenvolupament sostenible. Cadascun dels objectius conté metes específiques per adoptar fins a l'any 2030.

Per abastar aquesta tasca, tothom hauríem de fer la nostra part: els governs, el sector privat, la societat civil i també la ciutadania.

És per això que des del Fòrum de Síndics de Catalunya, en data 26.11.2019, es va fer exposició d'aquests objectius com a eina per a les sindicatures de greuges locals i per vetllar pels Drets Humans a la ciutat. En aquella ponència, la nostra Defensoria va tenir un paper protagonista moderant la sessió.

És un fet que existeixen sinèrgies directes entre el ODS i els Drets Humans en la ciutat, i per tant es va plantejar la possibilitat d'associació d'alguns dels expedients objecte de la nostra competència als ODS i a les seves metes, donant visibilitat pública i posant en valor la unitat d'acció social, més enllà de tendències polítiques o ideològiques.

Així, doncs, a partir del 2020, a l'oficina de la Defensor s'ha treballat en aquest sentit i per primera vegada s'han associat TOTS ELS EXPEDIENTS DC de la Defensora de la Ciutadania als ODS més directament relacionables. En ocasions un sol expedient s'ha pogut associar a 2 o 3 ODS, com es pot observar a l'apartat "A. Relació dels expedients DC, IMA i DP", dels annexes d'aquesta memòria.

Programa de les Jornades

DIMARTS 26 DE NOVEMBRE DE 2019

- 09.00 Acreditació dels assistents
- 09.30 Inauguració de les Jornades
Sra. Núria Parlón, alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet
Sr. Lluís Martínez, president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet
Sra. Pepa González, Síndica de Greuges de Santa Coloma de Gramenet
- 10.30 SESSIÓ 1
Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a eina per a les sindicatures de greuges locals per vetllar pels Drets Humans a la ciutat
Eva Abellán, Síndica Municipal de Greuges de Sabadell
Modera: Anna Moilanen, Defensora de la Ciutadania de Palma
- 12.00 Pausa-Cafè
- 12.15 SESSIÓ 2
La mediació a les sindicatures locals
Muntxa Costa, postgraduada en Resolució de Conflictes i Mediació Comunitària. Tècnica de l'Oficina de la Síndica de Sabadell i del FòrumSD : *La mediació administrativa i/o social*
Carles Dalmau, advocat, mediador i síndic emèrit: *Les sindicatures i la mediació administrativa*
Xavier Bernadí, director general de Dret i Entitats Jurídiques de la Generalitat
Modera: Joan Sala, Síndic de Greuges de Vic
- 14.00 Dinar
- 15.30 SESSIÓ 3
Conferència de Salvador Cardús, sociòleg
- 17.00 Final de la primera jornada

DIMECRES 27 DE NOVEMBRE DE 2019

- 09.30 SESSIÓ 4
El dret a ser empadronat i la bona administració, Legalitat, polítiques públiques i bones pràctiques
Juli Ponce, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona
Amaya Orio, llicenciada en Dret, Responsable de contractació de l'Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals de la Diputació de Barcelona
Modera: Pepa González, Síndica de Greuges de Santa Coloma de Gramenet
- 11.00 Pausa-Cafè
- 11.30 SESSIÓ 5
El futur de les sindicatures locals a Catalunya. Presentació de la proposta i debat obert
Marino Villa, doctor en Dret, Adjunt de la Sindicatura de Greuges de Barcelona 2005-2018
Modera: Lluís Martínez, president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet
- 13.00 Cloenda
Sr. Lluís Martínez, president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet
Sra. Pepa González, Síndica de Greuges de Santa Coloma de Gramenet
- 14.00 Dinar de cloenda



Expedients 2020 de la Defensora associats

als ODS
AGENDA-2030

Defensora de la ciutadania



ECONOMIA



SOCIETAT



MEDI AMBIENT



TRANSVERSAL



A la infografia es pot observar a la part externa de la roda el nombre d'expedients associats amb cada ODS i destaquen pel seu nombre:

L'objectiu 17 - ALIANCES PER A ACONSEGUIR ELS OBJECTIUS - al qual hem associat tots els expedients, ja que com diu la redacció ODS de les UN² per a què un programa es compleixi, calen associacions inclusives (a nivell mundial, regional, nacional i local) sobre principis i valors, així com una visió i objectius compartits centrats en les persones i el planeta. Aquestes associacions inclusives, des de la meua oficina les entenem com a l'exercici de coordinació amb les Àrees municipals, tant a nivell polític com tècnic.

L'exemple més adient i recent, quant a l'enfocament de solucions conjuntes des de totes les vessants sociopolítiques, el tenim en la superació del pandèmia de la COVID19. Ha quedat palès que ningú, davant problemes com la salut, la pobresa o el medi ambient, no pot anar per lliure. A diferent nivell, es poden enfocar també les problemàtiques amb que treballam des de les Defensories i que podrien ajudar a millorar les vides dels nostres veïnats i l'escenari de la nostra ciutat.

D'entre les 19 metes d'aquest objectiu 17, destacam **la meta 17.14** per la voluntat de millora de la coherència de polítiques pel desenvolupament sostenible, **la meta 17.17** per la necessitat de fomentar i promoure la constitució d'aliances en les esferes pública, pública-privada i de la societat civil, treballant des d'una nova perspectiva de PARTICIPACIÓ, i finalment **la meta 17.19** quant a l'elaboració d'indicadors que permetin avaluar i retre comptes amb una orientació de millora contínua, perquè ens cal saber on som per orientar correctament la ruta de cap on volem anar.

L'objectiu 16 - PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES - al qual hem associat 48 expedients, perquè la impunitat de qui vulnera els drets humans i els conflictes que això provoca genera una greu amenaça per al desenvolupament sostenible i sols des d'unes institucions sòlides i coherents es poden adoptar les mesures necessàries per a garantir els drets de la ciutadania.

Destaquen per a la nostra oficina l'atenció en **les metes 16.2** segons la qual hauria de posar-se fi al maltractament, a l'explotació, la "trata" i totes les formes de violència i tortura contra els infants, perquè la nostra Defensoria ha liderat de forma local i estatal aquesta tasca, i ha treballat de forma molt directa amb les entitats per a la defensa dels drets del infants a la nostra comunitat (com ara amb l'OBIA), i també destacaríem **la meta 16.6** que exposa la necessitat de crear a tots els nivells institucions eficaces i transparents que retin comptes, és un fet que una entitat ineficaç, per més que posi voluntat, no serveix a la ciutadania i cal ser transparents per a no perdre la confiança de la ciutadania.

L'objectiu 11 - CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES - al qual hem associats 43 expedients, perquè en un món tan urbanitzat, on més de la meitat de la població mundial viu a ciutats, aquestes representen el centre neuràlgic del creixement però també dels problemes emergents com ara el consum de recursos o les emissions de carbó. A més les dinàmiques de convivència són un factor essencial per a garantir el benestar de la ciutadania que les administracions locals no poden ignorar.

Destaquen sense cap dubte per la relació amb els nostres expedients **la meta 11.1** que pretén la garantia d'accés a l'habitatge i als serveis bàsics adequats, segurs i assequibles per a la millora de les barriades marginals, **la meta 11.2** que pretén l'accés a sistemes de transport segurs, assequibles,

² UN - Organització de les Nacions Unides, ODS 2030 - <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

accessibles i sostenibles, en particular mitjançant l'ampliació del TRANSPORT PÚBLIC, i **la meta 11.3** orientada a un augment de la urbanització inclusiva, sostenible i la capacitat per a la planificació i la gestió PARTICIPATIVES, una vegada més la participació pren protagonisme.

L'objectiu 3 - SALUT I BENESTAR - al qual hem associat 37 expedients DC per ser un dels objectius relacionats amb la recerca de garanties per una vida sana i per a la promoció del benestar de totes les edats. La pandèmia ens ha posat a prova com a planeta però més enllà existeixen factors que afecten al conjunt de la humanitat, reconeguts per la WHO³ quasi al nivell de la pandèmia i amb realitats científiques contrastades, com és l'afectació del renou a la qualitat i a l'esperança de vida de les persones.

Destacaríem **la meta 3.5** relacionada amb la prevenció i tractament de l'abús de substàncies addictives, estupefaents i consum d'alcohol i **la meta 3.d** quant al reforçament de la capacitat en matèria d'alerta primerenca dels riscos i gestió de riscos per a la salut de la comunitat.

L'objectiu 10 - REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS - , al que hem associat 21 expedients perquè reduir les desigualtat i garantir que ningú es queda enrere forma part de la tasca de les Defensories locals. En l'aplicació d'aquest objectiu cal tenir molt present la població especialment vulnerable com són infants, dones, gent gran i discapacitats.

Les metes destacables són **la 10.3** que vol garantir la igualtat d'oportunitats eliminant les polítiques discriminatòries i **la meta 10.7** per a facilitar la migració i mobilitat ordenades, segures i regular de les persones, que actualment pateixen situacions de desemparament flagrants i per tant la vulneració dels seus Drets fonamentals.

Com a conclusió del nostre primer any d'aplicació d'ODS podríem dir que:

1. Els ODS són una eina desconeguda i desaprofitada per l'administració en general. Els ODS haurien de ser quelcom més que un pin a la solapa perquè el seu potencial de transformació a tots els nivells (mundial, estatal o local) és enorme i no ens podem permetre ignorar-los.

2. Les diferències entre els territoris del nostre planeta, on són d'aplicació els ODS, són molt significatives i cal un coneixement important de l'eina per aplicar-la de forma adequada i sobretot eficaç, ja que podem caure en la temptació de fer una aplicació dels ODS superficial, quasi cosmètic, i seria una pena.

3. Cal plantejar-se un programa d'aplicació dels ODS factible a les diferents Àrees municipals i definir indicadors mesurables que ens permetin avaluar el grau de consecució de les metes ODS, o al menys siguem capaços de presentar els canvis produïts en la realitat després del programa.

³ WHO - Organització mundial de la Salut



ACTIVITATS 2020

3. Recomanacions, advertiments i suggeriments



La Defensora amb el President de la Federació de veïns de Palma, en la celebració del seu 50 aniversari - Foto - ODC

3 Recomanacions, advertiments i suggeriments

I Recomanacions 2020

L'Oficina de la Defensora va recuperar al llarg de 2018 "l'eina" de les RECOMANACIONS que, pel seu caràcter estructural i expositiu, permeten fer un seguiment més exhaustiu de la seva acceptació i les actuacions municipals adients a cadascuna.

En el 2019 es varen emetre dues recomanacions i al 2020 s'han emès quatre noves Recomanacions també identificades per les sigles RAS (Recomanació, Advertiment o Suggeriment):

RAS 1/2020 Sobre el servei de Objectes Trobats

RAS 2/2020 Sobre el tractament de les denúncies ACIRE en via executiva a residents

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

RAS 4/2020 Sobre mesures per a millorar l'atenció de la ciutadania en temps de pandèmia

Poden semblar un nombre reduït però en l'any 2020, la gran majoria de les reclamacions que presumiblement haurien estat susceptibles de Recomanació es varen "resoldre en tràmit", amb les facilitats i col·laboració de les Àrees municipals la qual cosa va fer innecessària la redacció d'aquelles recomanacions.

A continuació es transcriuen parcialment les recomanacions del 2020, recollides íntegrament en l'annex. Els extractes presenten la identificació del cas i la part propositiva de la recomanació. Cal assenyalar que algunes dades sobre l'estat actual de les recomanacions poden respondre a informació rebuda durant la redacció d'aquesta memòria i per tant del 2021.

RAS 1/2020, Sobre el servei de Objectes Trobats

Expedients associats: IMA 253/2019, DC 099/2019, IMA11/2020, IMA12/2020, IMA15/2020, IMA16/2020, IMA17/2020, IMA18/2020, IMA24/2020, IMA34/2020 i IMA 48/2020

Recomanació:

Existeix un GREUGE i es RECOMANA LA RESTAURACIÓ DE L'HORARI DE LES OFICINES D'OBJECTES TROBATS de dilluns a divendres, 9 a 14 hores, i a ser possible ampliar aquest horari, oferint informació correcta i actualitzada.

Comunicada a CERIS – 14.02.2020

Acceptació/Justificació no acceptació: En data 07.01.2020 s'havia comunicat a la Regidoria competent l'abast de la qüestió i la DG de Seguretat Ciutadana la iniciativa de re dimensionament del Servei per a garantir l'atenció de la ciutadania, però atesa la demora d'actuacions es va redactar aquesta RAS. Acceptació tàcita, atès el resultat final.

Actuacions: Iniciativa de la Regidoria adoptada afectada per les restriccions de la Pandèmia.


Estat actual: S'ha implantat horari de dilluns a divendres de 08.30 a 13.45 hores, **no és la solució òptima però la voluntat de recuperar el servei amb els recursos actuals és palesa.**



RAS 2/2020, Sobre el tractament de les denúncies ACIRE en via executiva a residents

Expedient associat: DC 014/2020

Recomanació:

Existeix un GREUGE en relació a les denúncies interposades sobre el vehicle 7098HCG pel precepte 00250100 

PRIMER.- L'adopció de mesures que evitin aquests fets en el futur fent ús i aprofitament de les noves tecnologies pel control de l'accés a les zones ACIRE però també pel manteniment i, si escau, la renovació de les autoritzacions ACIRE.

SEGON.- La revisió de tots els expedients implicats en el procediment 1298/2019 del Departament Financer i atesa la inexistència del precepte original pel qual es varen iniciar les denúncies procedir per la via més adequada a la revocació dels actes i l'arxiu de les sancions.

TERCER.- La revisió dels expedients ja liquidats per la ciutadana sobre la mateixa matrícula i imposats pel mateix motiu de "circular en zona ACIRE sense autorització" per a procedir, si escau, a la devolució dels imports pagats.

QUART.- Amb caràcter general, s'aconsella la renovació de l'Ordenança municipal de Circulació que data del 2001. Aquesta Defensora sap que s'hi està treballant i per això es recomana imprimir la màxima agilitat i recursos perquè la ciutat, 20 anys després, necessita una ordenança de circulació adaptada a la realitat que ens envolta.

Comunicada a CERIS – 14.02.2020

Acceptació/Justificació no acceptació: Les Àrees competents en aquesta Recomanació són Mobilitat, pel que fa a la regulació i control de les zones ACIRE i l'Àrea d'Hisenda pel que fa a la revisió d'expedients sancionadors en via executiva. Cap de les dues Àrees han remès resposta expressa si bé des de l'Àrea de Mobilitat es té coneixement d'actuacions en el sentit d'acceptació de la Recomanació de la Defensora. Altrament, Hisenda no ha dit absolutament res al respecte.

Actuacions: Des de Mobilitat s'han adoptat mesures per a millorar l'atenció de la ciutadania amb autorització ACIRE, millorant en especial l'agilitat dels canals de comunicació que ha d'evitar casuístiques com la que es presenta en aquesta reclamació.

Estat actual: L'Àrea d'Hisenda ha executat les actuacions per a la revisió i/o anul·lació de les denúncies.

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

Expedient associat: DC 016/2020

Recomanació:

- 1.- L'adopció per part de les Àrees competents de les mesures necessàries per a la recollida documentada de les actuacions municipals de forma que se pugui acreditar l'execució de les mateixes.
- 2.- El restabliment de la preferència i agilitat previstes per l'accés a la informació per part de la Defensora.
- 3.- Confirmació de la necessària i exigible coordinació entre àrees i administracions.
- 4.- Amb caràcter general, la revisió del Protocol d'actuació per el fons d'habitatge social municipal adreçat a persones vulnerables per insolvència sobrevinguda.
- 5.- La reconsideració de les actuacions municipals i les futures actuacions de la Comissió Tècnica quant a l'atenció que se li dona actualment a la Convenció internacional dels drets de l'infant i a la Convenció de les persones amb discapacitat.
- 6.- Amb caràcter específic es recomana la reinclusió de la família XXXXXX en el fons d'habitatges socials municipals i, si escau, la compensació per l'exclusió de la família del fons municipal d'habitatges socials.

Comunicada a CERIS – 26.08.2020

Acceptació/Justificació no acceptació: S'ha comunicat a la Defensora de forma verbal i a la família afectada de forma expressa que no aplica la re inclusió de la família XXX.

Actuacions: S'han mantingut contactes amb la Comissió competent per a la re inclusió, en les que l'oficina de la Defensora ha mantingut el criteri de la RAS.

Estat actual: S'han atès algunes de les qüestions (1, 2, 3, 4 i 5). Quant a l'apartat 6 de la RAS, la dilatació de la resposta per part de l'Àrea competent és injustificable tractant-se d'habitatge social. També la darrera comunicació escrita del President de la Comissió del Fons municipal d'habitatges socials indicava que la família havia de reiniciar el seu procés amb Benestar Social i que no era possible la re inclusió. En data 26.02.2021 es va mantenir una reunió amb membres de la Comissió en la que tot i assumir l'existència d'una errada per part de la Comissió no es pot re incloure a la família en el fons, sobre aquesta qüestió es va sol·licitar des de la Defensora la reconsideració. Pendents de resposta.

Es constata mitjançant acta oficial que, en data 14.05.2021, reunida la Comissió del Fons municipal d'habitatges socials aprova la inclusió de la família en el fons d'habitatges.

RAS 4/2020, 10 Mesures per a millorar l'atenció de la Ciutadania durant la Pandèmia.

Expedient associat: d'ofici i en consonància amb material elaborat pel Fòrum SD

Recomanació:

Decàleg de recomanacions que es fan arribar a la nostra administració municipal i en base al qual els síndics i síndiques de proximitat hem obert actuacions d'ofici als respectius ajuntaments.

1. Els ajuntaments han d'incrementar els recursos materials i humans per millorar la capacitat d'atenció a la ciutadania.
2. Cal abordar integralment els retards en la resposta a la ciutadania i l'acumulació de gestions.
3. S'han de crear canals de comunicació àgils i dotar-los de mitjans i personal per atendre'ls i respondre els usuaris.
4. Els ajuntaments han de consolidar el seu rol com a entitats de proximitat a primera línia en cas d'emergència social.
5. Cal revisar l'actuació dels cossos policials i formar els agents en Drets Humans i en tècniques de mediació comunitària.
6. Els centres cívics, culturals i esportiu són serveis de primera necessitats per mantenir el contacte amb l'entorn.
7. Els ajuntaments han d'eliminar urgentment les traves per a l'empadronament. Tenen el deure de facilitar el padró.
8. El CAP i els hospitals han de subministrar informació sobre els tràmits per fer testament en cas d'emergència.
9. Cal donar continuïtat a les iniciatives de participació i construcció col·lectiva com a contrapès a les postures partidistes.
10. Cal que tots els Ajuntament tinguin el seu síndic/a de proximitat per maduresa i salut democràtica.

Comunicada a CERIS – 04.12.2020, comunicada expressament al Gabinet de Batllia pel seu caràcter transversal.

Acceptació/Justificació no acceptació.- L'abast extraordinari pot complicar la resposta expressa per això es va comunicar al Gabinet de Batllia amb caràcter general.

Actuacions: Es té coneixement indirecte per la informació publicada d'actuacions que acrediten iniciatives des de diverses Àrees municipals.

Estat actual: La principal conclusió de l'informe és que "el sistema de garantia social està massa tensat" de forma que no pot garantir plans d'actuació preventius i pateix una sobrecàrrega que "pot deixar a moltes persones sense les prestacions que necessiten". En aquest sentit, és vital avaluar l'atenció que rep des de totes les Àrees la ciutadania, redimensionar els serveis (en especial els que donen accés a l'atenció) i, si escau, reforçar urgentment aquells serveis de prestacions de primera necessitat, com ara Benestar Social.

L'Àrea de Batllia ha comunicat el seu interès per a analitzar l'abast de la RAS i implementar mesures per a millorar l'atenció de la ciutadania en les circumstàncies actuals.



II Estat d'execució i seguiment de les RAS

Com ja s'ha indicat les Recomanacions, Advertiments i Suggestiments, s'ha de saber que són documents que proposen accions a l'Administració com a conseqüència de la valoració, en termes de dret i equitat, de les circumstàncies concurrents en cada expedient concret; de vegades es concreten en la revisió d'un expedient i, d'altres, es plantegen actuacions més generals, segons la complexitat i l'abast de les qüestions que es tracten.

L'impacte de les recomanacions no és, doncs, exclusiu sobre la persona reclamant que està relacionada amb l'expedient que ha estat motiu de la redacció RAS si no sobre gran part de la població, per un efecte multiplicador similar al símil de l'iceberg. Es calcula, per això, que les RAS redactades podrien tenir efectes, directes o indirectes, sobre un percentatge molt elevat de la població de Palma.

Quant a les RAS, el consistori i els departaments municipals tenen l'obligació d'informar sobre l'acceptació o no de suggeriments i recomanacions de la Defensora però no sempre es rep una resposta dins termini i en la forma escaient, fins i tot en ocasions, encara que sí s'ha acceptat, no s'han observat actuacions en aquest sentit. Això ha dut la Defensora a haver de fer un seguiment de les seves recomanacions i a recordar-les en la Comissió de Reclamacions i Suggestiments.

El contingut íntegre de les RAS es pot consultar en els annexos de les memòries dels anys d'emissió, però tan importants com la resolució de la Defensora són l'acceptació i l'execució d'aquestes per part de l'Ajuntament. Per això a continuació es revisen una per una les RAS treballades el 2020, alguna de les quals es remunten a 2008, per reproduir-se les causes originals de les reclamacions que es varen reobrir.

RAS 7/2008, sobre l'accessibilitat de la Pl. Major

Expedient associat: DC 008/2007

Recomanació:

Que amb l'objecte d'afavorir l'accessibilitat dels ciutadans amb manca de mobilitat es reconsideri la decisió actual i es produeixi la reobertura del nivell intermedi de l'ascensor que connecta la Plaça Major amb la rambla dels Duces de Palma de Mallorca, i que es doti la zona del portal al nivell intermedi de les condicions necessàries per minimitzar o anul·lar els factors que han estat motiu del tancament d'aquest nivell i de les reiterades avaries.

Comunicada a CERIS – 08.05.2008

Acceptació/Justificació no acceptació – No es va rebre resposta expressa de l'acceptació si bé les actuacions implementades han demostrat la voluntat de resolució del problema.

Actuacions: Al llarg dels anys s'han produït innumerables reparacions, malgrat les interrupcions del servei i les inevitables demores en les reparacions. L'incivisme en aquest espai i la seva condicions de pseudo habitatge ha complicat la resolució específica per a l'ascensor.

Estat actual: En l'actualitat es manté el problema de l'ascensor com un mal endèmic per a l'accessibilitat i es continuen produint avaries per l'incivisme.

A més a més, l'actualitat d'aquesta recomanació esdevé per l'aparició de noves dificultats associades a l'accessibilitat en l'espai soterrani de la Plaça Major. En aquest sentit és rellevant un passatge de la recomanació 7/2008, on el Defensor recordava la RAS 1/2008 i deia exactament: "[...]Sense oblidar

l'esforç realitzat per l'Administració municipal en matèria d'accessibilitat i en el marc de les seves competències, es fa necessari proposar una implicació específica per assolir els problemes que dificulten la posada en marxa de mesures tècniques i necessàries per a una bona accessibilitat per a tots els ciutadans de Palma que pateixen problemes de mobilitat [...].

En el mesos d'abril i maig de l'any 2021, l'actualitat mediàtica torna a posar de relleu les deficiències en matèria d'Accessibilitat en aquest punt de la nostra ciutat i la Defensora en la Comissió de Reclamacions i Suggestions comunica la importància d'actuar en un moment com l'actual i de forma definitiva en projectes tan decisius com la recerca d'alternatives a l'ascensor de la plaça Major. Cal prioritzar aquest aspecte en l'agenda política municipal perquè arrossega entre les tasques pendents des de fa molts anys.

RAS 1/2018, Horts Urbans

Expedients associats: DC 009/2018

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'alternança 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".

Comunicada a CERIS – 22.01.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: Es va rebre resposta en data 16.04.2018 per fer consideracions a la recomanació i sobre les dificultats de l'Àrea per la seva limitació de recursos. La Regidora va assolir l'acceptació tàcitament però sense concreció pel que fa a l'abast de les actuacions.

Actuacions: Modificacions de la reglamentació per l'accés als Horts urbans i activació de la convocatòria. No es té constància que s'hagi implementat el segon apartat de la recomanació, si bé no han arribat reclamacions al respecte a la nostra oficina.

Estat actual: En el mes de maig de 2021 es fa el lliurament de les claus als adjudicataris per part dels responsables de l'Àrea d'Infraestructures.



RAS 2/2018, Voravies i escocells al Camp Redó

Expedients associats: DC 055/2017

Recomanació:

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 escocells, 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".

Comunicada a CERIS – 22.01.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: No es va comunicar expressament l'atenció però es té



coneixement d'actuacions al respecte en diversos punts del Camp Redó a través de diversos canals com ara la Comissió Territorial.

Actuacions: Es va implementar un projecte d'adequació de les voravies i escocells en tot el territori del Districte Nord, i en l'actualitat hi ha un projecte d'eix cívic al carrer Cotlliure en el mateix espai.

Estat actual: S'ha millorat de forma significativa la via pública i la barriada ha modernitzat la seva imatge. Malgrat això la realitat es que sovint es produeixen situacions incíviques per part d'alguns veïnats.

https://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fnot_d4_v1.jsp&contenido=126273&tipo=8&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&language=es&codMenu=1571&codMenuPN=1811

RAS 3/2018, 13 Propostes pel Camp Redó

Expedients associats: DC 055/2017 i antecedent al DC 001/2007

Recomanació:

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 prioritzi 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'eradicació 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 traspàs 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 ocupats, 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.

Comunicada a CERIS – 22.01.2018, posteriorment s'han reiterat en més sessions de la CERIS.

Acceptació/Justificació no acceptació: La diversitat d'Àrees implicades en les 13 propostes no va facilitar que les Àrees implicades definissin la seva acceptació o no de la RAS, no obstant això gaire bé totes les Àrees varen iniciar actuacions i existeix una infografia amb el grau d'acompliment concretant proposta per proposta

Actuacions: Darrera infografia actualitzada.

Estat actual: Les necessitats de la barriada són moltes i continuen exigint de l'ajuntament una atenció molt important i no es justificaria caure en un procés d'autocomplaença, no obstant això consider que des del 2018 s'han implementat moltes millores relacionades amb les 13 propostes plantejades per la institució de la Defensora, si bé no sempre s'han comunicades a la Defensora expressament.

S'assenyala la situació actual de les recomanacions (informació presentada a la CERIS, juny de 2021):



1. Es va restaurar l'enllumenat a l'any 2018.



2. Quant a la neteja es fa neteja regular amb màquina d'aigua i diària per part d'operaris amb eines manuals. El buidatge de contenidors és a diari i la renovació dels contenidors s'ha produït, ubicant-los als punts de recollida pactats amb la ciutadania. Es fa una neteja especial per a la retirada de RSU cada trimestre. La recollida de trastos es fa tres vegades per setmana.



3. La presència de la Policia Local ha augmentat des de la instrucció específica de 2019. S'ha millorat la coordinació amb el CNP i el 2021, a més, s'ha instaurat la figura del Policia de barri.



4. Quant a les plagues es disposa d'Informes de LOKIMICA regulars i s'han intensificat les actuacions de control i eradicació, adequant les trampes a la situació.



5. Les activitats educatives de la zona no s'han dissenyat per adreçar-se específicament als menors dels habitatges socials, però s'està treballant per integrar-los en l'oferta general de zona Nord. Els solars buidats per l'enderroc del Bloc XIII i Bloc VIII es fan servir per estacionar vehicles.









6. Es va negociar amb GESA el soterrament del cablejat que ja s'ha executat parcialment i es va reduir la superfície d'ocupació de la "caseta generador" propietat de GESA.



7. S'han implementat mesures per evitar l'ocupació il·legal i també processos de desnonaments als jutjats. Els habitatges desocupats s'assignen de forma immediata a una família de la llista de



candidats a habitatges municipals. S'ha constatat la dificultat per assignar habitatges municipals en edificis que es troben en mal estat.

8.  Quasi tots els immobles de bancs estan venuts a particular i han millorat el seu estat, en canvi els habitatges de l'IBAVI continuen essent focus de problemes malgrat l'inici d'expedients de desnonament. Es va comunicar el compromís d'un conveni entre IBAVI i ajuntament però està pendent d'execució, tot i actualment existeix un contacte regular entre ambdues administracions.
9.  Es varen podar els arbres en risc i actualment s'està pendent d'actualitzar l'informe tècnic de l'estat dels arbres (especialment nivell 2). També s'han sembrat una vintena d'arbres nous en els solars dels blocs enderrocats.
10.  Es va iniciar una línia de subvencions per a manteniment d'edificis i ja estam en la tercera edició de la convocatòria, comptant des de llavors amb més d'una vintena d'obres en les comunitats. El Patronat RIBA ha tingut i té un paper de suport essencial per a les comunitats de veïnats en els seus projectes de restauració.
11.  S'ha posat en marxa una intervenció comunitària i social amb una projecció de 4 anys. També es va crear la subcomissió d'infància i adolescència per a coordinar les actuacions dels poders públics. És important destacar que s'han reubicat totes les famílies del Bloc VIII enderrocats.
12.  S'han reformat tots els vials de les zones dels habitatges socials i altres indrets del Districte Nord, aprofitant per eliminar barreres arquitectòniques i millorar zones privades d'ús públic renovant superfícies.
13.  S'ha constituït la Comissió Política no permanent, s'han incorporat més administracions a la Comissió tècnica, el Coordinador de districte s'ha consolidat com un dels pilars de referència en la barriada i s'han creat taules de participació comunitària per al Projecte de Policia de Barri.

Es té coneixement i cal posar en valor la feina de les distintes comissions: la territorial, la tècnica, la política no permanent i la subcomissió d'infància i adolescència.

RAS 4/2018, Pressupostos Participatius 2016

Expedients associats: DC 019/2018

Recomanació:

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".

Comunicada a CERIS – 07.03.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: No es va comunicar expressament l'atenció però es té coneixement d'actuacions per a la millora de la proposta en edicions posteriors. Es va reconèixer per parts del responsables de l'Àrea les deficiències del projecte i dificultats en la gestió, però no es va concretar resposta expressa sobre l'atenció a cadascuna de les tres propostes de la recomanació.

Actuacions: Es va iniciar un procés de modificació de les bases en posteriors amb les entitats veïnals i també es té constància de l'esforç per part d'algunes Àrees per l'execució dels projectes en què eren competents amb pressupostos d'anys posteriors però encara en data d'avui hi ha projectes

aprovats que no s'han implementat.

Estat actual: En l'actualitat la Recomanació continua sense resposta expressa i la figura del Pressupost Participatiu s'ha reconvertit en una proposta bianual que ha rebut moltes crítiques des de les entitats ciutadanes pels incompliments de les execucions. L'estat de la pàgina web de tufaspalma.com n'és un indicador de com es troba la situació. <https://tufas.palma.cat/execucio-pressupost-2016>

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

Expedients associats: DC 058/2017

Recomanació:

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".

Comunicada a CERIS – 08.03.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: Es va obtenir el compromís verbal de revisar la qüestió per part del regidor d'Infraestructures en aquell moment però no es va pronunciar quant a l'acceptació. Cal recordar que el Coordinador de Districte va expressar el seu acord amb el contingut de la RAS.

Actuacions: No es té coneixement de cap actuació però tampoc no s'ha rebut cap reclamació o reiteració al respecte per part de les entitats associatives potencialment afectades.

Estat actual: Arran de la situació de pandèmia no ha estat possible la celebració d'accions que puguin fer ús de la prestació de materials municipals, és per això que no es possible valorar la situació actual.

No s'han comunitat a la Defensora actuacions per part de l'Àrea competent, ni s'ha tingut coneixement d'actuacions municipals per altres vies.

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

Expedients associats: DC 015/2015, DC 053/2016, DC 026/2017, DC 044/2017, DC 050/2017, DC 067/2017, DC 084/2017, DC 098/2017, DC 100/2017, DC 105/2017, DC 107/2017, DC 116/2017, DC 120/2017, DC 132/2017, DC 001/2018, DC 017/2018.

Recomanació:

PRIMERA. Mantenir la planificació del servei, també dels reforços i les inversions actuals.

SEGONA. Dissenyar noves actuacions amb la complicitat i corresponsabilitat de la ciutadania.

TERCERA. Estudiar i aprofitar les eines normatives i els recursos propis per a reconduir les conductes incíviques i, si s'escau, activar el procediment sancionador amb totes les conseqüències perquè el pes de la llei caigui sobre els infractors.

QUARTA. Coordinar, sempre que sigui necessari, les àrees municipals que de forma directa o indirecta es veuen implicades en el Servei de Recollida, entès com un servei íntimament integrat en el model ciutat sostenible que volem i que afecta el benestar dels seus habitants. Hi podrien estar implicades les àrees de Urbanisme i Model de Ciutat; Ecologia, Policia Local, Benestar i Drets Socials; Salut, i Infraestructures.

CINQUENA. Dissenyar solucions diferenciades per a casos diferenciats i complexos com els que ens ocupen, garantint l'eficàcia de les mesures i el respecte dels drets de la ciutadania.

Comunicada a CERIS – 02.05.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: En aquest cas EMAYA va emetre un informe exhaustiu i molt concret quan a cadascuna de les ubicacions relacionades amb els expedients que havien motivat l'expedient. Probablement és l'informe que respon millor a la proposta de la Defensora.

Actuacions: S'han adoptat mesures concretes en els casos en els que tècnicament ha estat possible.
Estat actual: En alguns espais s'ha resolt la situació però en altres la molèstia perdura ja que no està relacionada amb actuacions tècniques si no que requereix de la combinació de factors tècnics amb una actitud de civisme important. D'altra banda, s'ha observat algunes qüestions que es plantejaven com ara la instal·lació de càmeres per a la identificació dels incívics no s'ha implementat, tot i que es podria enfocar una possible sanció com un delictes mediambiental.

RAS 7/2018, Incompliment sobre la convocatòria del Consell Escolar de Palma

Expedients associats: DC 076/2018

Recomanació:

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".

Comunicada a CERIS – 02.09.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: La regidora competent en aquell moment va acceptar verbalment la proposta i poc després va remetre còpia de la convocatòria del Consell Escolar. En cap moment es va fer efectiva la segona part de la recomanació.

Actuacions: En el mes de novembre de 2018 es va convocar el Plenari del Consell Escolar Municipal

Estat actual: Continua produint-se una situació no desitjable quan a la participació de la comunitat educativa en el municipi de Palma. La participació és molt minsa i el lideratge municipal d'aquesta eina de participació és molt feble, **el darrer Ple del CEMP es va celebrar en data 11 de març de 2021.**



RAS 8/2018, Estat de la Plaça de s'Escorxador

Expedients associats: DC 086/2018

Recomanació:

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 omisió 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.

Comunicada a CERIS – 10.10.2018

Acceptació/Justificació no acceptació: Es va rebre tota una comitiva de tècnics d'Infraestructures a la Comissió de Reclamacions i Suggestiments per a defensar la seva oposició al contingut de la Recomanació, no obstant es varen iniciar actuacions municipals liderades des de Mobilitat per atendre les deficiències descrites per la Defensora en la Recomanació.

Actuacions: Es varen iniciar investigacions tècniques per acreditar la situació de la infraestructura i es varen iniciar accions jurídiques per reclamar a l'empresa concessionària actuacions materials per subsanar les deficiències.

Estat actual: Actualment continua el litigi però no s'ha realitzat encara cap obra material per a respondre a les deficiències denunciades per la Defensora.

És important recordar que les deficiències ja es feien paleses en l'Informe tècnic d'un arquitecte en l'any 2010, ara fa més d'onze anys.



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

Expedients associats: DC 039/2018

Recomanació:

Per tot això, es SUGGEREIX a l'Ajuntament ATENDRE LA QÜESTIÓ DE LA QUALITAT ACÚSTICA ALS CENTRES EDUCATIUS I DONAR RESPOSTA EFECTIVA i es proposen les següents intervencions:



PRIMER. La redacció d'un projecte municipal per a determinar l'abast del problema en els centres educatius que disposen de Menjador Escolar. En ell s'hauran d'establir protocol de preferència, criteris d'actuació i les bases de coordinació, si escau, amb Patrulla Verda-Policia Local (en la realització de sonometries), Manteniment de centres- Infraestructures i/o amb els Serveis d'altres administracions competents en aquesta matèria, com ara la Direcció General d'Innovació i Comunitat Educativa o l'IBISEC de la Conselleria d'Educació i Universitat-GOIB, entre d'altres.

SEGON. L'atenció preferent en l'anàlisi de la situació d'aquells centres que denunciïn un problema de qualitat acústica per a l'aplicació de la solució tècnica més adequada.

Complementant la Recomendació a l'Ajuntament, la Defensora s'adreça a la comunitat educativa invocant a la seva corresponsabilitat per RECORDAR el dret que tots tenim a un medi ambient de qualitat, també acústicament, i el deure de mantenir-lo, **com a eix essencial per a una educació de qualitat atesa la seva influència sobre els menors que faran de Palma un espai confortable i de benestar sostenible.**

Comunicada a CERIS – 12.03.2019

Acceptació/Justificació no acceptació: La Regidora de l'Àrea en aquell moment, Sra. Moll, va comunicar personalment a la Defensora la seva atenció sobre els arguments exposats, comunicant en seu de la Comissió l'acceptació expressa de la RAS, si bé el termini de la legislatura l'impedia una implementació sota el seu mandat.

Actuacions: Des de la presentació de la RAS fins al moment d'inici de la Pandèmia no es té coneixement de cap actuació municipal al respecte del renou. En data 28.02.2020 es presenta el projecte ESCUDELLA per a millorar la qualitat del menjar a les escoles del PMEI però res es diu del factor acústic.

Estat actual: Des de l'inici de les restriccions de la pandèmia tampoc no es té coneixement d'actuacions ni avaluacions municipals, si bé és comprensible que les circumstàncies extraordinàries en l'activitat i els aforaments quant als serveis escolars complementaris poden haver suposat una reducció en el nombre d'alumnat i podria haver millorat la qualitat acústica.

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

Expedients associats: DC063/2017

Recomanació:

PRIMERA. Es considera provada l'existència d'un dret de crèdit en virtut de l'Acord de la Junta de Govern, a l'empara de la convocatòria de subvenció i destinat al projecte de Cooperació al



desenvolupament en la Comunitat de Santa Rosa (Azurduy, Bolívia). Segons la informació de la Intervenció municipal, l'obligació (O) està reconeguda des del 2011.

SEGONA. El "*dies a quo*" que concreta els terminis per a l'execució del projecte està subjecte al pagament de la subvenció, d'acord amb la Base Octava de la convocatòria.

TERCERA. Els requeriments de l'Àrea d'Iguallat exigits a les diferents instàncies per justificar, segons l'Informe dels Serveis Jurídics, que el dret de crèdit no havia prescrit es varen atendre satisfactòriament tant pel que fa la representativitat de les parts, com pel canvi de denominació i la vigència de les necessitats del projecte.

QUARTA. Després de les justificacions requerides per l'Àrea competent s'ha produït una demora injustificada en la tramitació del pagament. Igualment es considera dilatòria la petició de més informes per part dels Serveis Jurídics municipals.

CINQUENA. El pagament s'hauria d'executar al més aviat possible aplicant als crèdits del Pressupost vigent l'obligació derivada del compromís a l'exercici del 2011, en aplicació de l'article 26.2.b) del Reial Decret 500/1990, de 20 d'abril.

Per tot això, la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ per instar l'administració municipal a la tramitació del pagament dels 35.000 euros de la subvenció atorgada per Acord de Junta de Govern, en data 13 de desembre de 2011, a l'entitat amb CIF G07589385, actualment Salut i Gènere, i insta també que es faci seguiment de l'inici immediat del projecte en la regió boliviana d'Azurduy.

Comunicada a CERIS – Traslladat prèviament l'informe complet a la Regidoria en data 14.10.2019, a CERIS en data 05.12.2019.

Acceptació/Justificació no acceptació: Els responsables de l'Àrea competent han comunicat en diverses ocasions la seva voluntat d'executar el pagament supeditada l'acció a la conformitat de la normativa d'aplicació, la darrera vegada ho va expressar la Regidora competent actual en seu de la Comissió plenària de Reclamacions i Suggestiments, en data 11.12.2020.

Actuacions: Abans de la redacció d'aquesta RAS, es va tractar la qüestió amb el Regidor de l'Àrea competent i aquest havia comunicat a la Defensora, davant els arguments jurídics aportats, la voluntat d'executar el pagament però el canvi de la legislatura i de responsable al capdavant de la Regidoria

Estat actual: Es desconeixen les actuacions concretes de comprovació adoptades des del desembre per part de la Regidoria.

No s'han comunicat a la Defensora actuacions per part de l'Àrea competent, ni s'ha tingut coneixement d'actuacions municipals per altres vies, fins al moment de tancar aquesta memòria.

Quant al tractament general de les RAS i la seva comunicacions a les Àrees municipals, cal dir que a més de la tramitació pròpia de la Comissió de Reclamacions i Suggestiments o les comunicacions que hagin fet a les Àrees implicades els diferents grups municipals amb representació al Ple, la Defensora ha reiterat el contingut de cadascuna de les recomanacions emeses a les diferents Àrees i Departaments perquè en tinguessin coneixement. Amb aquest recull de dades es dona trasllat als representants del Ple i abans de concloure la legislatura es notificarà novament el conjunt de Recomanacions no respostes.

III Àrees implicades en les recomanacions

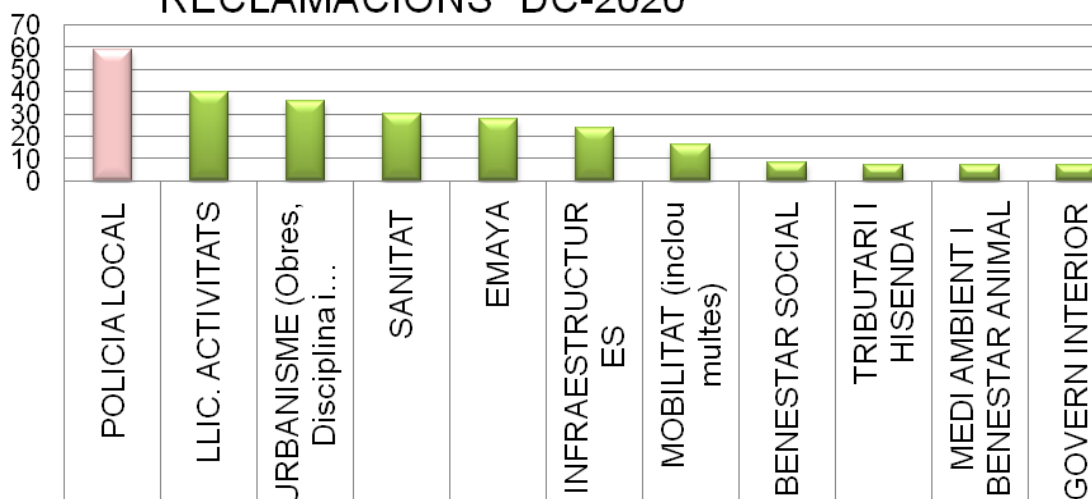
Aquest apartat pretén analitzar l'actuació de les àrees municipals implicades en recomanacions que han estat objecte de la Recomanació, Advertiment o Suggestiment, amb la finalitat de valorar amb caràcter general i de forma objectiva l'origen dels fets que motivaren la recomanació, el posicionament de l'Àrea en relació a la proposta de la nostra institució i les actuacions dutes a terme al respecte.

ÀREES IMPLICADES EN LES RECLAMACIONS DC 2019



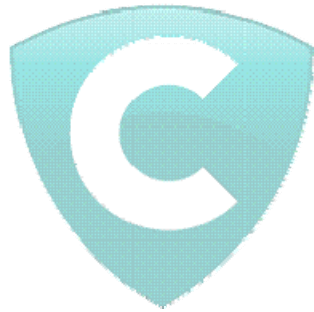
La concreció de cadascuna de les recomanacions s'ha pogut consultar en la relació de l'apartat anterior però des de l'oficina de la Defensora s'ha considerat oportú traslladar algunes reflexions relatives a les Àrees municipals.

ÀREES IMPLICADES EN LES RECLAMACIONS DC-2020



És un fet que algunes Àrees per la tipologia dels seus serveis tenen una relació més propera a la ciutadania, així totes aquelles amb serveis finalistes, són més susceptibles de generar reclamacions perquè toquen més de prop a la realitat dels veïnats o almenys així es percep.

No és el mateix l'Àrea de Planificació Urbanística que el Servei de Recollida Fems per motius que no cal explicar.





ACTIVITATS 2020

4. L'organització de l'Oficina de la Defensora

Detall del Plató per a les Jornades "Voices against Slavery", Defensories contra la Trata
Foto - ODC



4 L'organització de l'Oficina de la Defensora

I Recursos humans i materials

Convé recordar que en els seus inicis, al 2008, la institució de la Defensora comptava amb un auxiliar, un administratiu, un tècnic d'administració general (TAG) i el mateix Defensor, sense exclusivitat laboral. Amb el temps, i atès el volum de treball, l'Oficina va passar a tenir 2 auxiliars, 1 administratiu, 1 TAG i el Defensor. Poc duraria aquesta dotació, atès que els primers anys de crisi, ni un any després de la consolidació de la plantilla, una de les persones adscrites es va haver de redestinar, amb el consentiment del Defensor, a les dependències de Serveis Socials.

Tot i que l'Oficina de la Defensora va recuperar part de la seva plantilla al 2017, a excepció del TAG, avui l'oficina disposa d'una auxiliar administrativa, un administratiu i la figura d'un Adjunt, és palès que cal recuperar el TAG atès el volum de treball que actualment indica una necessitat imminent de personal per atendre les demandes ciutadana. Els expedients són un dels indicadors més evidents.

Així doncs, malgrat la renovació, la institució ha mantingut el nivell de treball i el compromís amb la ciutadania. Al 2018 s'assenyalaven tres factors clau en aquest sentit els darrers anys: l'elaboració del full de ruta, la implicació de totes les persones vinculades amb la institució de la Defensora i l'optimització de la plantilla en el termini de dos anys com a màxim.

És evident que tenir un full de ruta ha facilitat molt la tasca d'integració dels treballadors i les treballadores que s'hi han anat incorporant i ha normalitzat les actuacions de l'Oficina, no obstant això als anys 2019 i 2020 s'han produït successius canvis a la plantilla, ja sigui pel concurs de trasllats o per altres circumstàncies que han afectat al normal funcionament de l'oficina per l'aturada tècnica que ha suposat la integració i l'orientació de fins a tres nous companys a la institució.

El segon factor clau que era la bona implicació de les persones que formaven part de l'equip de la Defensora quedava amb el canvi del personal pràcticament inhibit, ja que la fórmula del concurs de trasllats implicava la substitució d'una persona per altra i pràcticament no es va poder fer el pas de responsabilitats entre qui deixava d'estar adscrita a l'oficina i qui s'integrava en ella.

II Formació del personal

La formació i la preparació del personal sempre s'han valorat des de la meua oficina com una de les eines principals per a obtenir l'excel·lència quant a l'atenció a la ciutadania però ateses les circumstàncies provocades per la pandèmia no ens hem pogut aplicar com hauria estat la nostra voluntat. Les energies més directes en matèria formativa s'han invertit en la formació pròpia de l'oficina de la Defensora per a les persones nouvingudes, ja que per segon any consecutiu ens hem vist sotmesos a la renovació de plantilla.

És cert que l'oferta formativa prevista pel 2020 es va veure truncada al mes de març però els programes de formació de: l'Escola Municipal de Formació de l'Ajuntament (*EMF*, d'ara endavant), l'Escola Balear d'Administració Pública (*EBAP*, d'ara endavant), el Fòrum de Formació i en general del conjunt d'entitats a les que recorrem per formar-nos varen adaptar els seus formats a la virtualitat dels cursos on-line per continuar amb els seus programes.

Quant a jornades i trobades, s'ha participat sota invitació de les entitats organitzadores, també en format virtual i s'ha participat des del perfil de formador també en algunes jornades organitzades des del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya.

Destaca la formació organitzada per la nostra organització en matèria de "Trata", anomenada "Veus contra la esclavitud"⁴ en la qual varen participar ponents de gran vàlua. Atesa la seva projecció com a formació externa s'ha inclòs en el títol 5 d'aquesta memòria un capítol específic.

Així, doncs, cada treballador/ora tria els cursos que considera més adequats als seus interessos, a excepció d'una formació inicial sobre les eines pròpies de l'Oficina i sobre el Sistema de gestió de la qualitat, que és de naturalesa obligatòria per ser essencial en la tasca de la institució.

Finalment, en relació amb la prevenció de riscos laborals, tot el personal de l'Oficina va participar novament en una inspecció quant a ergonomia relacionada amb l'Informe de riscos elaborat pel Servei Municipal de prevenció. Posteriorment es va fer una entrevista informativa amb els resultats i novament es varen constatar la dificultat d'execució d'algunes deficiències que es mantenen des de l'any 2009 amb l'obertura de les actuals oficines.

⁴ www.voicesagainstslavery.com



ACTIVITATS 2020

5. Projectió i activitat externa de la institució de la Defensora



Junt amb el President del Parlament, després de la modificació de la Llei de Capitalitat de Palma - Foto - ODC

Projecció i activitat externa de la institució de la Defensora

Per a fer-se una idea de la intensitat del treball dut a terme al 2020, a continuació se presenta una relació d'activitats en què ha participat la Defensora. L'agenda pública de la Defensora es pot veure al web defensorciutadania.palma.cat, amb l'excepció de les entrevistes amb la ciutadania.

A la relació s'indica la data, un breu motiu de l'actuació i un codi per a descriure la tipologia de l'acció. S'assenyalen amb una:

- C - les compareixences o entrevistes amb la ciutadania, sovint per a l'inici d'un expedient.
- A - les reunions o participació de la Defensora en l'àmbit de la nostra administració local.
- AA - les reunions o participació de la Defensora en relació amb qualsevol altra administració.
- AS - les reunions o implicació en entitats de caire associatiu o d'intervenció socio-educativa.
- MMCC - les actuacions de la Defensora als mitjans de comunicació (premsa no inclosa).

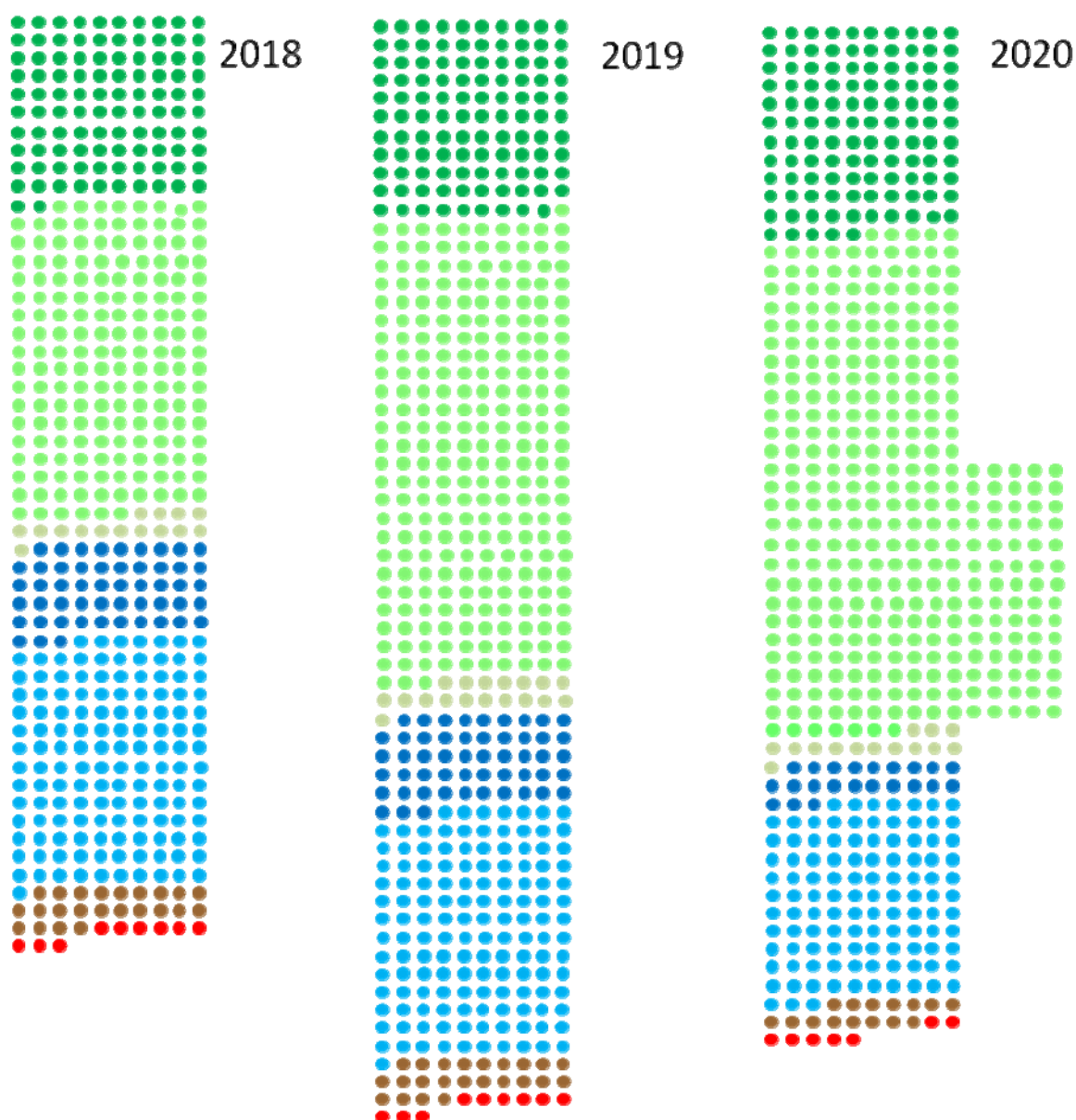
AGENDA DE LA DEFENSORA			2020
NUM	DATA	MOTIU	TIPOLOGIA
1	08/01/2020	Visita ciutadana ODC - Oficina de la Defensora	C
2	08/01/2020	Visita ciutadana ODC	C
3	08/01/2020	Reunió a Regidoria de Mobilitat	A
4	09/01/2020	Reunió "eficàcia en la gestió pública" UIB	AS
5	14/01/2020	Reunió Regidoria Medi Ambient / EMAYA	A
6	14/01/2020	Reunió regidoria Benestar Social	A
7	14/01/2020	Xerrada / col·loqui "vialitat"	AS
8	15/01/2020	Visita ciutadana ODC	C
9	15/01/2020	Comissió tècnica Son Gotleu	A
10	15/01/2020	Visita ciutadana ODC	C
11	21/01/2020	Reunió Regidor Districte Llevant	A
12	21/01/2020	Comissió tècnica Camp Redó	A
13	22/01/2020	Reunió Regidora Cs	A
14	24/01/2020	CERIS - Comissió especial de Reclamacions i Suggeriments	A
15	27/01/2020	Visita al Cementiri de Palma	A
16	27/01/2020	Reunió amb ICAIB	AS
17	28/01/2020	Visita ciutadana ODC	C
18	28/01/2020	Visita ciutadana ODC	C
19	28/01/2020	Entrevista Canal 4 TV	MMCC
20	29/01/2020	Presentació "magic line Mallorca 2020"	A
21	29/01/2020	CRIS - Comissió de renous i salut	A
22	30/01/2020	Ple Municipal	A
23	31/01/2020	Reunió amb coordinadors de districte	A
24	31/01/2020	Comissió no permanent vivendes Camp Redó	A
25	31/01/2020	Visita ciutadana ODC	C
26	04/02/2020	Reunió amb gerent EFM - Empresa funerària municipal	A
27	04/02/2020	Reunió amb el Batle	A
28	05/02/2020	Comissió tècnica Camp Redó	A
29	05/02/2020	Subcomissió Infància i adolescència Camp Redó	A
30	06/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
31	06/02/2020	Visita ciutadana ODC	C

32	07/02/2020	Reunió amb Regidora d'Urbanisme	A
33	11/02/2020	Reunió amb Coordinador d'EMAYA	A
34	11/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
35	12/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
36	12/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
37	13/02/2020	Presentació Districte Llevant C.S. Son Gotleu	AA
38	17/02/2020	Conferència "humanitzar la ciutat" - Fundació Sa Nostra -	AS
39	18/02/2020	Reunió Regidor Districte Llevant	A
40	18/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
41	18/02/2020	Reunió a EMT	A
42	19/02/2020	Visita Oficina Antidesnonaments	A
43	19/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
44	20/02/2020	Visita Associació Defensa Cala Major	AS
45	21/02/2020	CERIS	A
46	24/02/2020	Inauguració bust Emili Darder - Pl. Porta del Camp	A
47	24/02/2020	Acte memòria històrica al Cementiri de Palma	A
48	25/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
49	25/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
50	26/02/2020	Viatge a Barcelona - Fòrum SD	A
51	27/02/2020	Viatge a Barcelona - Fòrum SD	A
52	28/02/2020	Visita ciutadana ODC	C
53	28/02/2020	Intervenció en IB3 TV	MMCC
54	29/02/2020	Acte Dia de les Illes Balears - Llotja del Mar -	AA
55	03/03/2020	Visita ciutadana ODC	C
56	03/03/2020	Visita ciutadana ODC	C
57	04/03/2020	Visita ciutadana ODC	C
58	04/03/2020	Reunió amb Sanitat i Activitats	A
59	05/03/2020	Penjada de llaç Dia Internacional de la Dona	A
60	06/03/2020	Visita ciutadana ODC	C
61	06/03/2020	Reunió amb empresa "Avalua"	AS
62	06/03/2020	Conferència a Flassaders - Violència sexual -	AS
63	06/03/2020	Conferència a Flassaders - Educació especial -	AS
64	07/03/2020	Acte - arbrat al Parc Krekovic -	A
65	09/03/2020	Jornada a CaixaForum - Prostitució -	AS
66	10/03/2020	Jornada a CaixaForum - Prostitució -	AS
67	10/03/2020	Sessió en el Parlament IB - modificació Llei de Capitalitat	AA
68	11/03/2020	Visita ciutadana ODC	C
69	11/03/2020	Visita ciutadana ODC	C
70	11/03/2020	Conferència al Parlament IB - Ingeborg Kraus -	AS
71	12/03/2020	Visita a Son Reus	A
72	13/03/2020	Reunió amb Regidor de Mobilitat	A
73	17/03/2020	Reunió amb Regidor d'Hisenda	A
74	18/03/2020	Cita amb empresa "Leguas"	AS
75	23/03/2020	Consell Territorial Districte Centre	A
76	25/03/2020	CRIS	A
77	01/04/2020	Subcomissió Infància i adolescència Camp Redó	A
78	03/04/2020	Comissió Política no Permanent Camp Redó	A
79	14/04/2020	Reunió amb Cultura i Benestar Social	A
80	17/04/2020	CERIS	A
81	21/04/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
82	29/04/2020	CRIS	A
83	06/05/2020	Reunió de CRIS a Policia Local	A
84	15/05/2020	Reunió amb Regidor de Participació Ciutadana	A

85	19/05/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
86	19/05/2020	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
87	19/05/2020	Reunió amb director d'OBIA	AA
88	20/05/2020	Comissió Tècnica de Son Gotleu	A
89	20/05/2020	Visita ciutadana ODC	C
90	22/05/2020	CERIS	A
91	27/05/2020	CRIS	A
92	28/05/2020	Reunió amb empresa "Avalua"	AS
93	02/06/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
94	04/06/2020	Visita ciutadana ODC	C
95	04/06/2020	Reunió amb empresa "Avalua"	AS
96	08/06/2020	Reunió a la Gerència d'Urbanisme	A
97	10/06/2020	Visita ciutadana ODC	C
98	11/06/2020	Reunió amb Regidor de Cultura	A
99	15/06/2020	Reunió amb Regidor Districte Nord	A
100	16/06/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
101	16/06/2020	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
102	17/06/2020	Visita ciutadana ODC	C
103	17/06/2020	Visita ciutadana ODC	C
104	17/06/2020	Reunió amb Regidor Districte Ponent	A
105	18/06/2020	Reunió amb Regidora de Justícia Social	A
106	19/06/2020	CERIS	A
107	19/06/2020	Visita ciutadana ODC	C
108	22/06/2020	Reunió amb Regidor Districte Centre	A
109	23/06/2020	Visita ciutadana ODC	C
110	24/06/2020	CRIS	A
111	25/06/2020	Reunió amb Consellera d'Afers Socials	AA
112	30/06/2020	Reunió amb el Regidor d'Hisenda	A
113	30/06/2020	Reunió amb el Regidor de Sanitat	A
114	30/06/2020	Reunió amb el Regidor de Districte Llevant	A
115	01/07/2020	Comissió Tècnica de Son Gotleu	A
116	02/07/2020	Reunió amb Regidor de Benestar Social	A
117	03/07/2020	Reunió amb empresa "Avalua"	AS
118	07/07/2020	Reunió amb Regidora de Seguretat Ciutadana	A
119	07/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
120	07/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
121	08/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
123	14/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
124	14/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
125	17/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
126	20/07/2020	Reunió amb empresa "Leguas"	AS
127	21/07/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
128	21/07/2020	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
129	22/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
130	22/07/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
131	23/07/2020	Reunió amb Regidor de Infraestructures	A
132	24/07/2020	CERIS	A
133	28/07/2020	Visita ciutadana ODC	C
134	28/07/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
135	29/07/2020	CRIS	A
136	30/07/2020	Reunió amb empresa "Leguas"	AS
137	31/07/2020	Reunió amb Director General d'Habitatge	A
138	31/07/2020	Visita ciutadana ODC	C

139	18/08/2020	Visita ciutadana ODC	C
140	25/08/2020	Visita ciutadana ODC	C
141	26/08/2020	Reunió amb Regidora d'Urbanisme	A
142	02/09/2020	Subcomissió Infància i adolescència Camp Redó	A
143	07/09/2020	Reunió a Batlia	A
144	08/09/2020	Visita ciutadana ODC	C
145	11/09/2020	Comissió Política no Permanent Camp Redó	A
146	14/09/2020	Reunió amb el Fòrum de Síndics	AA
147	14/09/2020	Visita ciutadana ODC	C
148	15/09/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
149	15/09/2020	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
150	16/09/2020	Visita ciutadana ODC	C
151	18/09/2020	CERIS	A
152	22/09/2020	Reunió amb Director d'EMAYA	A
153	22/09/2020	Visita ciutadana ODC	C
154	23/09/2020	Reunió amb el Batle	A
155	23/09/2020	CRIS	A
156	28/09/2020	Consell Territorial Districte Centre	A
157	29/09/2020	Visita ciutadana ODC	C
158	29/09/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
159	30/09/2020	Comissió Tècnica de Son Gotleu	A
160	01/10/2020	Visita ciutadana ODC	C
161	02/10/2020	Reunió Adjunt amb la Patrulla Verda	A
162	06/10/2020	Reunió amb Defensora Usuaris Sanitat Pública	AA
163	13/10/2020	Reunió tema tràfic de menors	AA
164	14/10/2020	Assemblea Fòrum de Síndics	AA
165	15/10/2020	CERIS	A
166	15/10/2020	Ple Municipal - Debat de la Ciutat	A
167	16/10/2020	Ple Municipal - Debat de la Ciutat	A
168	16/10/2020	Reunió amb empresa "Leguas"	AS
169	20/10/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
170	20/10/2020	Visita ciutadana ODC	C
171	23/10/2020	CERIS	A
172	26/10/2020	Reunió amb empresa "Leguas"	AS
173	27/10/2020	Reunió amb Regidora d'Urbanisme	A
174	28/10/2020	Reunió amb empresa "Leguas" i "APRAMP"	AS
175	28/10/2020	CRIS	A
176	29/10/2020	Reunió amb Fòrum de Síndics	AA
177	29/10/2020	Presentació informe GEPIB - Arxiu Regne Mallorca. (IBDONA)	AA
178	30/10/2020	Jornada Renda Garantida de ciutadania (Fòrum Síndics)	AA
179	02/11/2020	Reunió amb el Departament de Sanitat	A
180	04/11/2020	Presentació de la memòria 2019	A
181	05/11/2020	Cita amb AV. Son Rapinya	AS
182	06/11/2020	Comissió Política no Permanent Camp Redó	A
183	09/11/2020	Reunió amb Grup Municipal Cs	A
184	10/11/2020	Reunió amb Grup Municipal PP	A
185	10/11/2020	Entrevista a IB3 TV	MMCC
186	11/11/2020	Jornada de formació Fòrum SD	A
187	11/11/2020	Comissió Política no Permanent Son Gotleu	A
188	11/11/2020	Reunió amb Fòrum de Síndics	AA
189	13/11/2020	Entrevista a Radio Balear	MMCC
190	16/11/2020	Comissió de Coordinació	A
191	16/11/2020	Jornada de formació	A

192	16/11/2020	Visita ciutadana ODC	C
193	17/11/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
194	17/11/2020	40 aniversari fundació federació AAVV	AS
195	18/11/2020	Visita ciutadana ODC	C
196	19/11/2020	I Jornada "Nous abordatges en violència contra la dona"	A
197	20/11/2020	CERIS	A
198	20/11/2020	IX Parlament de la Infància de les Illes Balears	AA
199	23/11/2020	Comissió de Coordinació	A
200	25/11/2020	CRIS	A
201	27/11/2020	I Seminari "veus contra l'esclavitud"	A
202	28/11/2020	Comissió de Coordinació	A
203	30/11/2020	Visita ciutadana ODC	C
204	01/12/2020	Visita ciutadana ODC	C
205	01/12/2020	Entrevista a Canal 4	MMCC
206	02/12/2020	Visita ciutadana ODC	C
207	02/12/2020	Comissió tècnica Son Gotleu	A
208	03/12/2020	Jornada de formació	A
209	04/12/2020	Comissió de Coordinació	A
210	10/12/2020	IV Jornades sobre prostitució a Calvià	AA
211	11/12/2020	CERIS	A
212	14/12/2020	Comissió de Coordinació	A
213	14/12/2020	Reunió amb Conseller de Turisme	AA
214	15/12/2020	Reunió amb Regidor Districte Llevant	A
215	15/12/2020	Comissió Tècnica del Camp Redó	A
216	16/12/2020	Visita ciutadana ODC	C
217	17/12/2020	Visita ciutadana ODC	C
218	18/12/2020	Consell Territorial Districte Ponent	A
219	18/12/2020	Acte protocol·lari al Parc de Bombers	A
220	21/12/2020	Comissió de Coordinació	A
221	21/12/2020	Consell Territorial Districte Nord	A
222	28/12/2020	Comissió de Coordinació	A



Font: Oficina de la Defensora 2021

Data de tall: Cada punt representa una actuació de la Defensora els anys 2018, 2019 i 2020

- Expedients DC - Defensora
- Expedients IMA - Mediació
- Expedients DP - Defensor Poble
- Reunions amb associacions i col·lectius
- Reunions amb entitats municipals
- Reunions amb altres administracions
- Participacions als mitjans de comunicació

Aquestes més de 222 trobades amb entitats de participació ciutadana, associacions, partits polítics, departaments municipals, altres administracions i mitjans de comunicació, a més de les aproximades 380 entrevistes amb la ciutadania, ofereixen una idea fidedigna de la implicació i la capacitat de la

meva Oficina. Des del punt de vista històric, les dades dels anys 2017, 2018 i 2019 són molt similars, amb petits increments progressius que sols fa que demostrar la consolidació de l'Oficina.

I. Entitats col·laboradores

Com a Defensora de la Ciutadania sempre he cregut en la necessitat d'un actitud pro activa en el creixement de les entitats i és per això que des del primer moment vaig considerar oportú reforçar les relacions amb les entitats associatives del nostre entorn perquè si l'objectiu és defensar els nostres drets i transformar la nostra realitat en virtut d'un criteri de millora contínua, sols amb la complicitat de la comunitat es fa veritablement possible.

Aquesta decisió ja va començar a donar els seus fruits durant l'any 2019 però al 2020 s'ha pogut observar com la xarxa de contactes teixits amb entitats col·laboradores, amb altres administracions i sobretot amb altres sindicatures i defensories de drets ha florit en iniciatives i projectes compartits en els quals s'ha comptat amb la nostra oficina.

Entitats com Metges del Món, UNICEF, FAPA Mallorca, la UIB, Càritas, Casal Petit i entitats d'atenció a persones grans capdavanteres en matèria d'atenció a les persones en risc d'exclusió social, han entès el paper de la Defensora i han dipositat la seva confiança compartint les seves iniciatives. Cal recordar com a l'acció més visible la iniciativa conjunta contra les empreses d'apostes i la seva afectació en els menors.

De forma molt especial he de valorar la interrelació amb les associacions veïnals i les seves federacions, i la confiança que he percebut en les entrevistes sostingudes ja fos en el marc de les Comissions Territorials de Districte o en les reunions específiques en les quals han compartit els problemes que viuen en la seva quotidianitat.



Detall de la reunió de la Comissió de renous i salut - Foto - ODC

Aquesta recerca de proximitat és un repte que al llarg del temps ens ha de conduir a que la ciutadania i l'administració prenguin consciència de l'oficina com a una institució a l'abast, seriosa i digna de la seva confiança.

II. Altres administracions

Capítol a part són les relacions amb entitats supramunicipals, amb les que s'ha mantingut una relació molt positiva, si bé molt conscients de les limitacions competencials, perquè és un fet que les nostres consultes i col·laboracions amb entitats d'altres administracions sempre estan supeditades a la voluntat dels interlocutors.

Així, podem dir amb satisfacció que després de presentar-nos i a la vista dels nostres arguments, mai no s'ha posat en dubte la legitimitat de l'interès de l'oficina de la Defensora quant a les consultes realitzades o les propostes de col·laboració, tot i que en ocasions s'ha consultat sobre qüestions sensibles i compromeses.

Destaquen entre les administracions amb les que s'han mantingut contacte l'IBAVI, l'IBdona, i molt especialment l'Oficina Balear d'Infància i adolescència (OBIA) antigament conegut com a Defensor del menor, amb qui es manté un contacte fluid perquè en moltes ocasions es comparteixen motivacions per a l'obertura d'expedients i en la mesura en què som complementaris, es comparteixen informacions.

Finalment, és important recordar entre les entitats administratives amb que s'ha mantingut contacte la Federació d'entitats locals de les Illes - FELIB que reuneix els ajuntaments de les nostres illes i que sempre ens ha dispensat totes les facilitats per establir contactes amb el conjunt dels municipis, a més de posar a disposició les seves instal·lacions com ja va fer en el 2017 per a les I Jornades de Defensories Locals de les Illes.

III. Entitats relacionades amb defensa de drets (FòrumSD, Defensor del Pueblo, ICAIB)

Com en altres memòries hem d'esmentar la relació amb el Fòrum de Síndics de Catalunya i la participació en les activitats que va desenvolupar. El Fòrum de Síndics aglutina 47 defensories locals, dins i fora de Catalunya; a més de ser un espai de confiança en el qual es comparteixen inquietuds i



La Defensora amb la Síndica de Santa Coloma i la Presidenta del FòrumSD- Foto - ODIC - febrer 2020

problemes comuns entre les defensories locals, no deixa de ser una oportunitat de participació en els diferents espais de formació en temàtiques concretes, com el dret d'accés a l'habitatge digne, ètica pública i bon govern, sindicatures locals i el dret a la ciutat, entre d'altres. El Fòrum de Síndics també ofereix a la Defensora de Palma ampliar la seva projecció de treball com es preveu quant a la temàtica de les víctimes de tràfic i persones prostituïdes.

El 27 de febrer de 2020 es celebrava la darrera reunió presencial del FòrumSD, amb motiu de l'Assemblea anual, que també va servir per compartir l'esdeveniment del 20è aniversari de la Sindicatura de Santa Coloma.

De la tasca amb el FòrumSD, destacariem l'esforç per mantenir la cohesió de l'entitat i la recerca dels canals més adients per a fer possible la participació dels membres de

l'associació. Des d'un bon principi del confinament el FòrumSD va activar les eines TIC que farien possible seguir amb la dinàmica normal de la Junta, la celebració d'Assemblees i el Pla de formació.

Molt significatives han estat les publicacions del FòrumSD següents:

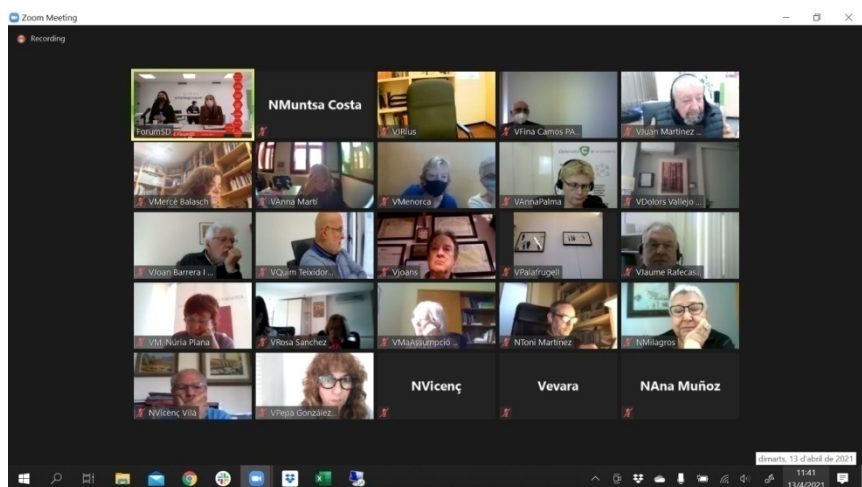
- Les sindicatures locals - bases d'actuació i funcionament
- El dret a ser empadronat i la bona administració
- La Mediació administrativa i/o social
- Les sindicatures municipals de greuges i la mediació administrativa
- Equitat i seguretat jurídica

Totes elles es troben a la web del FòrumSD, on hi ha l'actualitat de l'entitat i un bloc amb articles d'opinió sobre temes de l'interès de les sindicatures.

És molt significativa l'actitud del FòrumSD davant la situació extraordinària de la Pandèmia perquè va ser una de les primeres entitats en demanar atenció pel compliment dels drets fonamentals, fins i tot, durant l'estat d'alarma i el confinament. I també va ser una de les primeres entitats en analitzar en profunditat l'impacte de la pandèmia, així el 5 de novembre de 2020 es convocaven les primeres jornades per a l'anàlisi de les conseqüències de la pandèmia sobre la ciutadania i els seus drets.

Tota les jornades de formació del FòrumSD han resultat molt interessants però ens correspon posar l'accent en l'organitzada en col·laboració amb la nostra Defensoria, tant per la importància del seu contingut com per l'esforç de mitjans emprat en la seva execució. És per això que a continuació hi dedicam un apartat específic en aquest mateix capítol de la Memòria 2020.

Destacam també la fluïdesa en la relació amb el Defensor del Pueblo, com a institució germana amb competència estatal, amb qui després de la darrera visita realitzada s'han intensificant els contactes fins al punt de ser informadors regulars quan es produeix algun esdeveniment significatiu en el nostre territori.



Cal assenyalar la bona disposició de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, amb que es manté una bona relació a través de la Comissió de Drets Humans. Es mantenen reunions periòdiques per a la consultat de qüestions relacionades amb expedients concrets o pel tractament de temes relacionats amb drets fonamental i àmbit municipal, amb la finalitat d'esbrinar quina podria ser la nostra participació en determinades qüestions.

Conclou aquest apartat indicant que en totes les actuacions i les participacions de la Defensora, l'orientació inequívoca és trobar aliats i espai que reforcin la seva capacitat per a defensar els drets de la ciutadania.

En aquest sentit també convé recordar la importància de la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans de la ciutat; se'n planteja l'ús com a eina indispensable per a les defensories i les sindicatures. La ciutat de Palma s'hi va adherir per decisió del Ple municipal en data 28 d'abril de 2008.

La transcendència d'aquesta adhesió hauria d'anar més enllà de la simple declaració de voluntats, ja que al llarg del document es plantegen els fonaments d'una ciutat moderna entesa com l'espai de totes les trobades, terreny de contradiccions i perills. A la Carta s'exposen els drets de la ciutadania i, alhora, l'oportunitat de participació real de ciutadans i ciutadanes. La Defensora l'ha tinguda molt

present a les resolucions i les recomanacions emeses, i aquesta institució l'ha recordada sovint en públic amb la finalitat que entri en la mentalitat de la política municipal com a suport a la tasca.

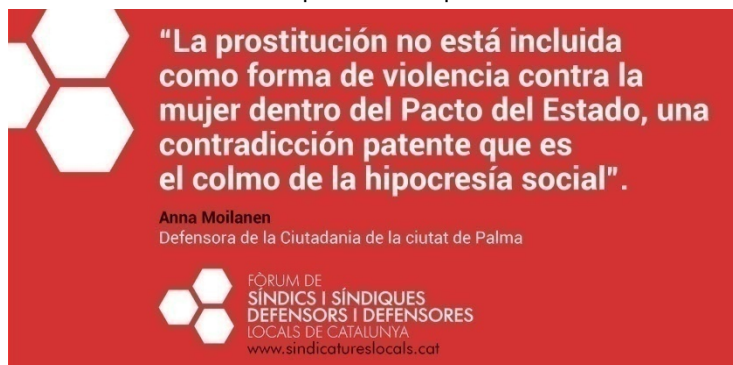
En definitiva, es tracta del compromís polític per a una bona Administració, un compromís que la ciutadania ha de tenir ben present a l'hora d'exigir els seus drets, i també, quan arribi el moment, de participar en la construcció de la nostra ciutat.

És per això que s'ha considerat important, una vegada més, incloure el contingut complet de la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat a la documentació annexa.

IV Primer seminari virtual sobre Tràfic d'éssers humans - Voices Against Slavery

Amb una freqüència bianual, la institució de la Defensora de la Ciutadania de Palma de relleu per al conjunt de les sindicatures i defensories. Després de la Primera Trobada de Defensories Locals de les Illes, al 2017, la Defensora de la Ciutadania no havia invertit part del temps i recursos de l'oficina en impulsar actuacions formatives pròpies però al 2019 ja s'havia pres en consideració preparar unes jornades relacionades amb el tràfic d'éssers humans, atesa la invisibilitat d'aquesta xacra en les nostres ciutats.

Així, al 2020, es varen iniciar els preparatius i en data 27 de novembre es varen dur a terme el PRIMER SEMINARI VIRTUAL CONTRA LA TRATA, amb la col·laboració del FòrumSD.



L'objectiu principal de l'acció formativa era donar llum a una realitat invisibilitzada però real que conviu amb la ciutadania i que aquesta visió fos compartida amb la resta de defensories i sindicatures del nostre entorn proper, despertant la consciència de que com a garants de drets som els primers que ens hem de dotar d'eines i cercar sinèrgies amb entitats implicades per a donar suport a les víctimes.



L'esdeveniment va comptar amb les intervencions extraordinàries de Rocío Mora (APRAMP), Beatriz Sánchez (Fiscalia General de l'Estat), Elena Arce (Tècnica jurídica del Defensor del Pueblo) i Lluís Ballester (UIB - Universitat de les Illes). El Seminari es troba íntegrament al canal youtube⁵.

L'acte va resultar molt positiu i va concloure amb la convicció ferma i compartida que la "trata d'éssers humans" és una realitat a les nostres ciutats i que calia prendre un paper actiu per definir el nostre posicionament com a Defensories, declarar públicament la vulneració de drets fonamentals i sobretot que les Defensories ens havíem de dotar d'eines per detectar i acompanyar les víctimes.

⁵ Primera sessió, segona sessió i conclusions al Canal Youtube "Voices against slavery" - <https://www.youtube.com/channel/UCFYckg49-codeUfMPPCovZQ>

Fruit d'aquestes conclusions es va elaborar un document que hem inclòs entre els annexes a la Memòria i que preveia una sèrie d'actuacions que al tancament d'aquesta memòria ja s'han executat, com ara la creació d'una comissió de treball per part de les sindicatures i la redacció d'alguns documents.

Aquesta tasca, doncs, tindrà continuïtat a llarg del 2021 i es retrans comptes en la propera memòria.



ACTIVITATS 2020

6. Comunicacions públiques de la Defensora



Comunicacions públiques de la Defensora

I Mitjans de comunicació

Les funcions de la Defensora de la Ciutadania no impliquen l'obligació de contactes amb els mitjans de comunicació ni ha estat la meua intenció aclaparar cap protagonisme però és normal que, en una societat com la nostra en la que la informació és un valor i un dret, les actuacions de la Defensora hagin generat prou interès com per ser objecte de premsa, ràdio i televisió.

És important a més que la ciutadania, disposi d'algunes dades sobre el treball de la Defensora perquè ajuda a conèixer l'actualitat municipal des d'un punt de vista més objectiu i perquè es fa ressò d'una institució com la meua que en qualsevol moment pot ser útil a qualsevol veïnat. En aquest sentit la premsa escrita i el conjunt de mitjans són un altaveu de la nostra existència.

Bàsicament les relacions de la Defensora amb ells s'han limitat a les comunicacions posteriors a les dates de la Comissió de Reclamacions i Suggestions, ja que aquella comissió és pública i en funció de l'interès que generen les comunicacions de la Defensora, els distints mitjans es posen en contacte per rebre ampliacions informatives.

D'altra banda, s'ha participat de forma esporàdica i a petició dels mitjans en programes de ràdio i televisió d'acord amb temàtiques que eren havien estat o eren en aquell moment objecte d'anàlisi per part de la institució.



II Xarxes socials

La participació de la Defensora en les xarxes socials és minsa i es limita des de fa dos anys al compte de facebook, amb la inclusió discreta de notícies puntuals, atès que els recursos humans que es poden invertir són molt limitats. A més, ateses les modificacions de plantilla a finals del 2019, pel concurs de trasllats, la participació s'ha vist encara més limitada ja que la persona que s'hi dedicava ja no està a l'actual equip.

No és doncs manca d'interès per les xarxes socials, es consideren un espai molt potent i útil però des de la institució es consideraria una temeritat iniciar nous canals d'atenció i informació sense les garanties suficients per atendre-ho.

D'altra banda, ateses les circumstàncies i condicionants que envolten la tipologia d'expedients de la Defensora, ni per facebook ni per qualsevol altra xarxa en la que ens integràssim es preveu la resolució de qüestions o l'entrada en debats i disputes que sols aporten confusió. Més aviat, quan es disposi dels recursos necessaris, s'explorà la via de twitter o instagram amb la finalitat d'aportar

informació, no d'opinar perquè no és la nostra funció. El que emet la Defensora són resolucions i recomanacions, no opinions.

III Valoració

La Defensora de la Ciutadania valora la seva participació en els mitjans de comunicació com a molt positiva al llarg del 2020.

L'interès dels mitjans per l'activitat de la Defensora ha estat palès al llarg de tot el seu mandat però molt especialment en l'any 2020, en què s'han comptabilitzat més de 50 notícies en premsa en les que ha estat protagonista directa.

És per això que en aquesta memòria s'ha considerat molt necessària la incorporació d'un dossier de premsa en el que es poden seguir els articles, oferint una imatge fidel de l'actualitat noticable.

Finalment, cal destacar el tractament que des de tots els mitjans s'ha dotat a la institució com a tal i a la meva persona en particular, conservant amb professionalitat periodística, la independència de la figura de la Defensora i tractant amb objectivitat i rigor les meves declaracions en el si de les notícies.

La correcció dels professionals amb l'oficina i amb jo mateixa quant a la recerca informativa i al tractament de les dades ha estat absoluta.





ACTIVITATS 2020

7. Debat i informes a la Comissió especial de reclamacions i suggeriments

La Defensora en l'homenatge al
Sr. Darder, batle de Palma- Foto - ODC



Comunicacions públiques de la Defensora

I Composició i funcionament

L'Ajuntament de Palma va crear una comissió especial de reclamacions i suggeriments (CERIS, en davant) per a defensar els drets dels veïns davant l'administració municipal, regulada al Reglament orgànic de drets de la ciutadania, i d'acord amb la redacció de la Llei 57/2003, aquesta Comissió del Ple té com a funció principal supervisar l'activitat de l'administració municipal, i tots els òrgans de govern d'aquesta Administració estan obligats a col·laborar-hi.

Aquesta Comissió està composta per representants de tots els grups municipals, de forma proporcional al nombre de membres que tenen en el Ple. La institució de la Defensora de la Ciutadania també en forma part, amb veu i sense vot. Des de la incorporació de la nova Defensora en aquesta comissió s'ha defensat aquest àmbit com un espai de la ciutadania per a la vigilància en el compliment dels seus drets.

El règim de funcionament de la Comissió és el que estableix el Reglament del Ple per a les seves comissions i, d'acord amb aquest criteri, s'ha reunit mensualment per a escoltar les informacions del personal adscrit a l'Oficina de la Defensora.

Pel que fa a la seva organització, la **Comissió té un president o presidenta** i un vicepresident o vicepresidenta, triats d'entre els seus membres per la mateixa Comissió i nomenats pel president o presidenta del Ple. Al llarg dels darrers anys, durant dues legislatures diferents, han passat pel càrrec diferents responsables per delegació de la Batllia.

La Presidència de la CERIS n'assumeix la representació i és l'òrgan de relació amb els serveis de l'Ajuntament i altres organismes públics i privats. Igualment, ha d'actuar amb independència respecte de qualsevol altre òrgan administratiu i amb total autonomia en l'exercici de les seves funcions, i ha de posar en coneixement de Batllia qualsevol actuació que limiti la seva independència o les seves facultats d'actuació.

Correspon a la Secretaria General del Ple, sota la direcció de la Presidència, l'administració i la coordinació dels mitjans materials i personals. La falta de nomenament va impedir en el passat que s'emetessin recomanacions o suggeriments, ja que el Reglament ordena que només la persona a qui s'ha atorgat la responsabilitat de la institució sigui competent per a emetre els esmentats documents. Actualment, amb el nomenament de la Defensora des de 2016, s'ha resolt aquesta qüestió.

Són funcions, reglamentàriament establertes, de la Comissió de Drets de la Ciutadania:

- a. Rebre, a través de la Defensora de la Ciutadania, les propostes d'actuació tendents a millorar i, si és el cas, reparar les deficiències que els ciutadans hagin denunciat o que el mateix Defensor o Defensora de la Ciutadania hagi pogut detectar.
- b. Demanar i contrastar la informació necessària sobre les queixes o les reclamacions interposades, per a verificar-les i constatar-ne la transcendència real, i posteriorment fer els corresponents suggeriments per a adoptar les mesures que siguin pertinents.

- c. Rebre les iniciatives o els suggeriments dels ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits administratius o estudiar la supressió dels que puguin ser innecessaris, així com, amb caràcter general, per a qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració municipal i per a aconseguir les finalitats assignades a aquesta.
- d. Assistir els ciutadans en l'exercici del dret de petició reconegut a l'article 29 de la Constitució.
- e. Elaborar propostes i informes per iniciativa pròpia en relació amb la funció genèrica de defensa dels ciutadans en les seves relacions amb els serveis i l'Administració municipal.
- f. Assessorar Batlia i la Junta de Govern de Palma en la resolució de les queixes, les reclamacions i els suggeriments que hagin formulat els ciutadans quan així se sol·liciti.
- g. Proposar les modificacions normatives o procedimentals que es considerin pertinents per a defensar millor els drets dels ciutadans.
- h. Rebre tots els advertiments i les recomanacions fetes per l'Ombudsman europeu, el Defensor o Defensora del Poble o, si és el cas, el Síndic o Síndica de Greuges, perquè en prengui coneixement i als efectes oportuns. En aquest sentit la Comissió ha d'aprovar i difondre les recomanacions o els suggeriments pertinents, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius.

Les actuacions de la Comissió també estan específicament determinades en el Reglament.

Així, doncs, la CERIS formada per representants electes de totes les forces que formen el Ple municipal amb la mateixa proporcionalitat, s'ha reunit mensualment el 2019, a excepció del mes d'agost en què totes les comissions plenàries suspenen la seva activitat i atesa la condició d'any electoral i dels mesos de maig i juny en que tampoc no es va convocar amb motius de les eleccions i les dificultats per constituir immediatament el nou consistori.

Les reunions varen tenir lloc sempre en el darrer divendres de mes previ al Ple municipal, així es va celebrar els dies 25 de gener, 22 de febrer, 22 de març, 17 d'abril, 19 de juliol, 20 de setembre, 25 d'octubre, 22 de novembre i 13 de desembre.

Per aquest motiu la institució, com a membre de la CERIS, ha elaborat una documentació mensual amb l'objectiu de complir el que ordena el Reglament orgànic de drets de la ciutadania. Aquesta documentació s'ha dirigit, dins del termini establert, a la Secretaria del Ple perquè es distribueixi als representants acreditats.

La documentació, integrada dins del preceptiu ordre del dia, ha estat formada per:

1. Activitats destacables de l'Agenda de la Defensora.
2. Relació dels expedients a tràmit: DC, IMA i DP.
3. Gràfics informatius, que indiquen el nombre d'expedients admesos i resolts, el temps de resolució, el retard dels informes dels departaments, la distribució dels canals d'entrada d'expedients, la tipologia de les reclamacions i qualsevol dada que la Defensora consideri oportuna.
4. La presentació específica de Recomanacions i el seu seguiment quan es produeixen o quan es fa necessari per a valorar l'execució.
5. Altres informacions puntuals a criteri de la Defensora o a petició de la Comissió.

Des de la institució de la Defensora s'ha posat en coneixement de la Comissió la informació assenyalada en el RODC (Reglament Orgànic de Drets de la Ciutadania) i d'acord amb l'esperit de millora de l'administració, la Defensora ha transmès l'ideal de fer de la Comissió un veritable espai de debat en benefici de la ciutadania i no un espai més de discussió entre partits.

Per la seva banda la Comissió i, en representació seva el president, ha rebut les informacions i les propostes RAS de la Defensora, d'acord amb el que indica el RODC. Aquestes dades s'han comunicat a les àrees implicades, donant resposta si era oportú a les peticions de la Defensora.

De totes les comunicacions i relacions mantingudes entre la Defensora i la CERIS, n'ha estès acta la Secretaria del Ple, i es disposa de còpia de tota la documentació acreditada. Per a millorar la comprensió de la informació i el trasllat de la informació, s'han mantingut reunions puntuals amb els membres de les diferents forces polítiques amb presència a la Comissió.

En conclusió, es pot considerar que les comunicacions amb la Comissió han estat fluides i, les relacions, adequades.

II Propostes de comunicació al Ple

Amb motius justificats i amb caràcter extraordinari, al llarg del 2020 es va donar curs a la proposta associada al DC X01/2019, basada en la necessitat de modificació de la Llei 23/2006, de Capitalitat per donar-li congruència amb la durada del mandat del Defensor/a que indica el Reglament orgànic de drets de la ciutadania.

Els Serveis Jurídics municipals, en data 25 de febrer de 2019, informaren entre d'altres consideracions que la previsió legal del mandat de la Llei de Capitalitat als cent dies de la constitució del nou Consistori "casa poco con la referente a su actuación sin mandato imperativo de ningún miembro u órgano municipal" però malgrat això prevalia per qüestió de jerarquia normativa.

La proposta, aprovada pel Ple, va ser presentada pel Sr. Hila, Batle de la Ciutat, amb els arguments jurídics que varen servir perquè el Parlament deixàs palès que encara hi ha temes ens els que és possible l'acord de totes les forces polítiques i també perquè tots els grups parlamentaris expressassin el seu reconeixement a la institució de la Defensora i a la persona que actualment la representa.

El fons de la qüestió era la durada del mandat que tal i com es va exposar en el seu moment des de la Defensora resultava contradictori ja que la Llei indicava el final del mandat 100 dies després del nomenament del nou consistori, el que representava un termini de 4 anys coincident amb les legislatures polítiques, i a l'hora en un altre article es preveia una durada de



mandat regulada pel Reglament municipal.

La modificació, aprovada en data 10 de març de 2020, un any després de la petició de la Defensora a Batlia, va suprimir l'article 51 i ha suposat que ara sigui el Reglament el que determini la durada del mandat, optant per una durada de 5 anys des del nomenament la persona al càrrec de la institució, reforçant així l'autonomia i independència que regeixen totes les actuacions de la Defensora en l'exercici de les seves funcions.

Això ha tingut la conseqüència directa de pròrroga del meu mandat fins al 27 de juliol de 2021, moment en el que passaria a exercir la tasca en funcions, si el Ple no ha previst la renovació del càrrec o el nomenament d'una altra persona.

La relació i enteniment de la institució de la Defensora amb els membres de la CERIS i amb el seu president es valoren com a molt positius, tant per l'actitud facilitadora dels membres, com per l'esforç de tots ells per conservar el caràcter independent de la institució, evitant fer un ús inadequat de la figura amb intencionalitats particulars.



ACTIVITATS 2020
8. Valoració final



Detall de l'estat de la voravia a l'avinguda del Císter- Foto - ODC

I Conclusions

PRIMERA. La COVID19 ha afectat a l'oficina de la Defensora com ha afectat a totes les administracions i a la societat en el seu conjunt. Ens ha posat a prova i ens ha obligat a millorar de forma sobtada per seguir al servei de la ciutadania i ser útils en moments difícils. És cert que la corba d'augment ha descelerat la pendent quant al nombre de reclamacions, si bé únicament s'ha notat una davallada significativa els tres mesos de confinament.

SEGONA. Malgrat aquesta desceleració, les estadístiques de les enquestes ens demostren que es manté la confiança i la valoració positiva de la ciutadania, tant dels que s'acosten per primera vegada a l'oficina de la Defensora com d'aquelles persones i entitats que ja tenen experiència en altres reclamacions.

TERCERA. Els tècnics han fet palesa un any més la seva voluntat de col·laboració amb la Defensora en l'exercici de la seva activitat, millorant els terminis de resposta a les consultes realitzades en termes generals.

QUARTA. La classe política, ja siguin regidors o responsables de Àrea, també ha demostrat interès en la tasca de la Defensora i sempre s'ha respectat l'autonomia i independència de la institució. no obstant això, resulta esgotadora la tasca de reiteració quant a expedients resolts, sobre el que fins i tot s'ha pogut emetre una Recomanació, i que no provoquen reacció efectiva en el fons de la qüestió reclamada. la qual cosa es considera molt positiva.

CINQUENA. En les circumstàncies actuals, cada dia queda menys espai de millora per a la tasca de la institució de la Defensora, i no per manca d'actitud sinó perquè la limitació de recursos no permet estirar més dels recursos actuals, ni per nous plantejaments estratègics quant a la tramitació d'expedients, ni per noves iniciatives. Entre els canvis de personals i la manca de nous efectius, no es pot demanar massa més de la meua oficina.

SISENA. Existeix un dilema entre la necessitat d'integrar elements de cohesió entre Àrees que ajudin a entendre que TREBALLAM EN UN PROJECTE COMÚ i la imperiosa necessitat de dotar de nous recursos a les Àrees. Els ODS podrien ser una bona eina però sense el personal, sense la formació, la programació i l'avaluació adequades és fer retxes dins l'aigua. No arriba la tan desitjada obertura dels pressupostos locals per a creació de noves places o la cobertura de les que estan vacants a les plantilles orgàniques, en són exemple des de sempre l'Àrea d'Urbanisme o de Seguretat Ciutadana. D'altra banda és un fet que si no es poden incrementar el funcionariat, s'haurà de repensar el sistema per atendre les necessitats de la ciutadania, no és admissible que algunes Àrees restin incapacitades per manca de personal.

SETENA. Per a la Defensora el contacte amb les entitats ciutadanes, com ara les associacions de veïnats, ha estat essencial per tenir una imatge fidel del que viu la ciutadania. Les reunions de les comissions de districte i espais de debat similars, han donat a la meua institució el marc i la formalitat necessaris per establir vincles de confiança i sinèrgies de treball.

VUITENA. Ja no sorprèn la bona disposició de les entitats supramunicipals però dins el sí de l'administració ha resultat extraordinàriament útil pel creixement i maduració de la institució de la Defensora. Així, les sinèrgies amb entitats com el Defensor del Pueblo, amb el Fòrum de Síndics de Catalunya o amb la Oficina Balear d'Infància i adolescència han estat un referent que es podria qualificar d'aprenentatge continu.

NOVENA. Més enllà de l'atenció rigorosa de les reclamacions de la ciutadania, que són el centre de l'activitat de la Defensora, s'han mantingut els projectes que exploraven temàtiques específiques latents en la nostra ciutat i a vegades invisibilitzades per diversos motius o que es presenten com a d'impossible resolució però que afecten a drets fonamentals, com ara el dret al descans associat al dret a un entorn vital saludable o a la llibertat amb majúscules. Em referesc a temàtiques com ara la problemàtica del renou a la nostra ciutat o el gravíssim problema de la Trata de persones. Es constaten els motius principals de reclamació recollits altres edicions: renous diversos, obres il·legals i molestes, molèsties de negocis d'oci nocturn, incivisme en el dipòsit de RSU ... que tot plegat es resumiria en la incapacitat de l'administració per tallar amb la impunitat dels infractors, la qual cosa mina la convivència veïnal.

DESENA. Per quart any consecutiu, malgrat la reiteració realitzada a les Àrees competents, ha resultat impossible fer ús del pressupost adjudicat a la institució de la Defensora, ja que no és possible disposar dels diners per a despeses relacionades amb pagaments corrents associats a l'execució d'esdeveniments o liquidacions de bestreta.

II Propostes de millora enfocades a l'Oficina de la Defensora.

Quant a la revisió de les propostes plantejades a la memòria anterior he de comunicar que:

PRIMERA. Es plantejava l'edició de nous formularis de control i la redacció d'indicadors que permetin avaluar més objectivament la tasca de l'oficina actualització l'aplicació informàtica i **s'han revisat els formats** per a què més enllà de l'aplicació Defensator, es compartís un formulari on-line excel que ha permès controlar l'estat i tramitació dels expedients DC. No s'han redactat nous indicadors..

SEGONA. La revisió i renovació de l'aplicació informàtica per al control i seguiment dels expedients de la Defensora de la Ciutadania, exp. DC, IMA i DP, i **no s'ha pogut impulsar** perquè l'IMI, Institut municipal d'informàtica i innovació, no té els recursos per al disseny plantejat. A més, com ja s'ha explicat, a la Defensora no se li ha facilitat l'alternativa per a l'ús del pressupost i això ha suposat un entrebanc important a l'hora de fer possible una nova aplicació informàtica.

TERCERA. També es pretenia la "Recuperació de la Certificació de Qualitat" i també per qüestió d'aplicació pressupostària **ha resultat impossible la implementació de la proposta**. No obstant això, es trasllada la proposta per al 2021, en funció del pressupost i de la dotació de recursos humans que l'ajuntament adscriu a la institució.

QUARTA. Malgrat la insistència de la Defensora, amb arguments estadístics confirmats, i el suport verbal de la Comissió especial de reclamacions i suggeriments, **no s'ha recuperat la plantilla original**, amb la incorporació d'un TAG a l'equip de la Defensora. Es continuarà insistint amb més pressió, si escau, i millors arguments al 2021.

CINQUENA. Sí s'han establert i aprofitat els espais de relació entre la institució i les entitats ciutadanes amb caràcter regular, participant en totes les reunions d'òrgans col·legiats i a totes les

convocatòries a les quals s'ha convocat a la Defensora. S'ha fet palesa la millora en les entitats ciutadanes de totes les ideologies, que han confiant compartint les seves iniciatives i preocupacions.

SISENA. La Defensora ha participat més activament que mai en les comissions del Fòrum de Síndics i en especial s'ha treballat per a la creació d'una Comissió específica del FòrumSD per a la formació de les nostres institucions en matèria de Trata.

SETENA. No s'ha percebut cap interès en la Tresoreria municipal ni en la Intervenció municipal, més enllà de constatar la negativa en l'ús dels pressupostos, quan a la recerca de criteris que permetin la despesa normalitzada del pressupost de la Defensora. Tampoc no s'ha integrat en el Decret de competències la responsabilitat de la Defensoria per atendre reclamacions en segona instància, com semblava que es plantejava des de Batllia.

Així, es reiteren les **propostes segona, tercera, quarta i setena**, donant especial a la iniciativa de canvi de software per al control i explotació de dades relacionades amb els expedients DC, IMA i DP.

Integram entre les propostes de futur, **la voluntat de millora en la redacció, el seguiment i l'execució efectiva de les Recomanacions, Advertiments i Suggestiments (RAS)**. La realitat del nostre ajuntament té espai de millora en molts temes i la nostra institució hauria, amb un esperit constructiu, d'augmentar el nombre de recomanacions. Preocupa especialment el fet que algunes Àrees no es manifesten en relació a les RAS que se li adrecen i, d'altra banda, som conscients que les RAS plantegen qüestions complexes i això provoca que tardin massa temps en resoldre's malgrat s'hagi produït l'acceptació per part del consistori.

