



# Memòria de la Defensora de la Ciutadania

2020

## ANNEXOS

La generositat de moltes persones i el treball d'entitats solidàries ha estat essencial en el repartiment de menjar a la població al 2020



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](mailto:defensorciutadania.palma.cat)

 [reclamacio\\_dc@palma.cat](mailto:reclamacio_dc@palma.cat)

 [facebook.com/dc.ajpalma](https://facebook.com/dc.ajpalma)



## **ANNEXOS**

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

## A. RELACIÓ D'EXPEDIENTS DC, IMA I DP

## EXPEDIENTS DC - 2020

Queixes i suggeriments del 1/01/2020 fins al 31/12/2020

EXPEDIENT	DATA_RECLAM	MOTIU	TIPUS	TIPUS	DPT_IMPLICAT1	DPT_IMPLICAT2	RESOLUCIÓ	ODS 2030
2020/001	21/01/2020	Reclamació sobre una expropiació	RECLAMACIÓ	RESOLT	PATRONAT DE L'HABITATGE		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/002	24/01/2020	Demora en la tramitació d'una llicència d'obres	RECLAMACIÓ	RESOLT	OBRES		NO GREUGE+RAS	 
2020/003	24/01/2020	Transició Serveis Informàtics	INFORMACIÓ	RESOLT	IMI		NO GREUGE	
2020/004	24/01/2020	Descoordinació departaments Mobilitat i Llic. Activitats	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT	
2020/005	28/01/2020	Molèsties ocasionades per un negoci al c. Andreu Feliu	RECLAMACIÓ	REOBERT	SALUT I MA	ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/006	04/02/2020	Problemes mobilitat al C. Moranta	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		A TRÀMIT	
2020/007	05/02/2020	Punts de recàrrega EMT	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMT		GREUGE	
2020/008	05/02/2020	Pas de vianants a Ausiàs March/Ramon Muntaner	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		NO GREUGE	
2020/009	06/02/2020	Projecte BOSC URBÀ associat a pressuposts participatius	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/010	10/02/2020	Manca resposta petició informació de Disciplina Urb	INFORMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/011	05/02/2020	Manca resposta canvi ubicació contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT	 

2020/012	11/02/2020	Molèsties del situat al baixos del seu domicili	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT	MEDIAMBIENT	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/013	11/02/2020	Molèsties per renous del veïnats del pis superior	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SANITAT		RENÚNCIA	 
2020/014	12/02/2020	Reiteració multes per circular zona ACIRE	RECLAMACIÓ	RESOLT	RECAPTACIÓ		GREUGE	
2020/015	12/02/2020	Molèsties per obres demolició	RECLAMACIÓ	RESOLT	OBRES		GREUGE	 
2020/016	17/02/2020	Desnonament i atenció Serveis Socials	MEDIACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL	URBANISME	GREUGE	 
2020/017	19/02/2020	Excavacions al C. Alfambra causen problemes al seu pis	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.		NO GREUGE	
2020/018	19/02/2020	Molèsties bar - restauració	RECLAMACIÓ	REOBERT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/019	21/02/2020	Molèsties contenidor obra davant el seu domicili	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/020	25/02/2020	Manca d'atenció de Benestar i Drets Socials	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR I DRETS SOCIALS		ARXIU PROVISIONAL	 
2020/021	02/03/2020	Sol·liciten servei de transport públic a Son Gual II	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	MOBILITAT		A TRÀMIT	  
2020/022	02/03/2020	Estat de l'expedient DU 2018/437	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/023	02/03/2020	Obres d'un veí que li causen perjudici	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/024	04/03/2020	Inici exp. a diferents departaments	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PLUSVÀLUA	IBI	A TRÀMIT	
2020/025	04/03/2020	Estat tramitació exp. expropiació sistema cooperació	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT	

2020/026	04/03/2020	Molèsties per un bar als baixos del seu habitatge	RECLAMACIÓ	REOBERT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS		GREUGE	 
2020/027	06/03/2020	Estat de tramitació de l'exp. DU 2018/756	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/028	05/03/2020	Còpia de l'expedient personal	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEGURETAT CIUTADANA		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/029	11/03/2020	Sol·licitud de gual permanent no atesa	RECLAMACIÓ	RESOLT	ACTIVITATS		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/030	10/03/2020	Manca resposta per l'estat del c. Coronell	RECLAMACIÓ	RESOLT	IINFRASTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/031	24/03/2020	Son Reus-escòria TIRME, 3r manescal, voluntariat...	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MEDI AMBIENT		A TRÀMIT	
2020/032	21/04/2020	Manca de resposta de l'administració a una sol·licitud	RECLAMACIÓ	RESOLT	TRESORERIA	PARTICIPACIÓ	NO GREUGE	 
2020/033	17/04/2020	Commutació sanció per treballs en benefici comunitat	RECLAMACIÓ	REOBERT	PARTICIPACIÓ	SEGURETAT CIUTADANA	GREUGE	
2020/034	07/05/2020	Manca de resposta de la Regidoria de Participació	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARTICIPACIÓ		A TRÀMIT	 
2020/035	13/05/2020	Manca d'accés a informació pública	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	BATLIA	GREUGE	 
2020/036	14/05/2020	Empadronament persones sense domicili concret	INFORMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR SOCIAL	PARTICIPACIO	A TRÀMIT	 
2020/037	11/05/2020	Petició domiciliació bancària rebuts d'EMAYA no atesa	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	
2020/038	19/05/2020	Petició d'anul·lació de taxa de graua i dipòsit	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT	

2020/039	08/06/2020	Molèsties arbrat i vegetació, C. Mar de Java i voltants	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/040	04/06/2020	Deute reclamat per ATIB per ACIRE	RECLAMACIÓ	RESOLT	TRESORERIA		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/041	15/06/2020	Manca d'atenció de Benestar Social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/042	16/06/2020	Embargament improcedent	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT - MULTES		ABRIL2021	
2020/043	25/06/2020	En exclusió social, no degudament atesa per s. socials	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/044	26/06/2020	Problemes inseguretat zona vivendes Verge de Lluc	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/045	06/07/2020	Molèsties contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	 
2020/046	08/07/2020	Aixecament del terra per arbre de titularitat municipal	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARCS I JARDINS		A TRÀMIT	 
2020/047	10/07/2020	Molèsties per un local de bar als baixos del seu habitatge	RECLAMACIÓ	RESOLT	ACTIVITATS	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/048	10/07/2020	Molèsties renous i vibracions de gimnàs	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/049	14/07/2020	Molèsties i incivisme generat per la clientela d'un bar	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT	
2020/050	14/07/2020	Problemes mobilitat persones mobilitat reduïda Santa Catalina	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	MOBILITAT	A TRÀMIT	 
2020/051	14/07/2020	Falta d'actuacions exp. DA 2019/180	RECLAMACIÓ	REOBERT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS		GREUGE	
2020/052	16/07/2020	Molèsties de brutícia d'un solar de propietat municipal	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT	EMAYA	RESOLT EN TRÀMIT	 

2020/053	17/07/2020	Manca de resposta a peticions urbanisme	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIA D'OBRES		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/054	21/07/2020	Degradació immoble municipal C. Bastió den Barrat	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		GREUGE	 
2020/055	22/07/2020	Molèsties taller mecànic, C. Cala Estància	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS		A TRÀMIT	 
2020/056	27/07/2020	Falta resposta a petició reunió regidor EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/057	03/08/2020	Renous i Festes i mesures reunions COVID-19	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT	POLICIA	A TRÀMIT	 
2020/058	11/08/2020	Manca de resposta a reclamació Emaya data 11-05-2020	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	 
2020/059	12/08/2020	Brutícia i comportaments incívics Pl. Raimundo Clar	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEGURETAT CIUTADANA		A TRÀMIT	 
2020/060	17/08/2020	Brutícia, rates i altres animals a solar municipal	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	MEDIAMBIENT I B.A.	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/061	18/08/2020	Molèsties bar anomenat "Bar XXX XXXX"	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	SANITAT	A TRÀMIT	 
2020/062	27/08/2020	Demora concessió llicència d'obres	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES D'OBRES		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/063	28/08/2020	Problemes d'incivisme/concentracions arran col·legi Montesion	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/064	03/09/2020	Brutícia dels carrers i pipican passatge Son Real	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	 
2020/065	04/09/2020	Problemes concessió gual permanent	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	MOBILITAT	RESOLT EN TRÀMIT	
2020/066	04/09/2020	Supressió línies 5 i 29 EMT	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMT		NO GREUGE	

2020/067	08/09/2020	Deute EMAYA per factures amb consum elevat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	
2020/068	11/09/2020	Falta de devolució part proporcional quota IME (COVID)	RECLAMACIÓ	RESOLT	IME		RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/069	16/09/2020	Desnonament dia 24.09.2020	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		ABRIL2021	
2020/070	25/09/2020	Manca d'atenció servei policial	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEGURETAT CIUTADANA	EDUCACIÓ	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/071	01/10/2020	Molèsties per renous a la via pública	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	SANITAT	ABRIL2021	 
2020/072	02/10/2020	Denegació OVP taules i cadires	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR		A TRÀMIT	
2020/073	07/10/2020	Problema per tramitar ajudes Benestar Social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		ABRIL2921	
2020/074	15/10/2020	Irregularitat tramitació i falta notificació sanció EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	
2020/075	21/10/2020	Temps concessió llicència d'obres	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES D'OBRES		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/076	20/10/2020	Víctimes de frau en lloguer d'habitatge	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		ABRIL2021	
2020/077	05/11/2020	Facturació enorme degut a fuga d'aigua	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/078	09/11/2020	Manca de manteniment i neteja barriada Secar de la Real	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	EMAYA	A TRÀMIT	
2020/079	09/11/2020	Multa trànsit associada a un presumpte abús d'autoritat	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	MULTES		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/080	09/11/2020	Problemes de seguretat a la zona de Son Dameto	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL		ABRIL2021	

2020/081	09/11/2020	Renous del local situat als baixos de l'edifici	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	POLICIA	RESOLT EN TRÀMIT	 
2020/082	09/11/2020	Mal estat de les voreres conseqüència de les arrels	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/083	13/11/2020	Falta de resposta a denúncia aparcament sense llicència	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS		NO GREUGE	
2020/084	12/11/2020	Dificultat per exercir el dret a participació	RECLAMACIÓ	RESOLT	EDUCACIÓ		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/085	23/11/2020	Falta de notificació de multa trànsit	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MULTES		A TRÀMIT	
2020/086	01/12/2020	Molèsties per renous, fums i incompliments horaris COVID	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS	SANITAT	A TRÀMIT	 
2020/087	02/12/2020	Manca de resposta a denúncia sobre drets d'admissió	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLICÈNCIES D'ACTIVITATS		A TRÀMIT	 
2020/088	03/12/2020	Mal estat de la vorera a causa dels pins	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES		A TRÀMIT	
2020/089	25/11/2020	Taxa per informe habitatge per reagrupació familiar	RECLAMACIÓ	RESOLT	HISENDA		NO GREUGE	
2020/090	04/12/2020	Renou causat per una tapa clavegueram d'EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	
2020/091	11/12/2020	Demora dels informes sol·licitats a diverses Àrees	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT	
2020/092	11/12/2020	Denúncia d'ORA per no tenir distintiu renovat	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/093	14/12/2020	Ubicació dels contenidors davant casa seva	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		A TRÀMIT	 
2020/094	16/12/2020	Problemes derivats de lloguer vacacional al C. Tossal	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT	POLICIA LOCAL	A TRÀMIT	 

2020/095	16/12/2020	Molèsties per uns cans a Ctra. Valldemossa	RECLAMACIÓ	RESOLT	MEDI AMBIENT I B.A.	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT	
2020/096	21/12/2020	Disconformitat taxa recollida de residus sòlids	RECLAMACIÓ	PENDENT	EMAYA		A TRÀMIT	
2020/097	21/12/2020	Molèsties derivades de l'activitat bar "XXXX XX"	RECLAMACIÓ	RESOLT	ACTIVITATS		RESOLT EN TRÀMIT	
2020/098	28/12/2020	Destrucció de vehicle sense avis	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		A TRÀMIT	

IMA	DATA	CANAL	MOTIU
001/2020	02/01/2020	E-mail	Queixa sobre els renous de les obres i les de l'activitat d'un taller
002/2020	08/01/2020	E-mail	Renous línia 7 bus EMT C/ Barrera de Son Espanyolet
003/2020	08/01/2020	Visita	Suprimir línia 2 EMT
004/2020	08/01/2020	Telèfon	Molèsties renous dels veïns del pis de dalt
005/2020	09/01/2020	Telèfon	Homologació de cursos de zelador sanitari
006/2020	09/01/2020	Telèfon	Deficiències greus en un centre i atenció de l'alumnat
007/2020	09/01/2020	E-mail	No pot treure targeta d'ORA
008/2020	09/01/2020	Telèfon	Impossibilitat d'aconseguir cita amb CMSS Nord
009/2020	10/01/2020	Telèfon	Obra Menor a casa llogada (permís del propietari)
010/2020	10/01/2020	Visita	Demora i desatenció de l'oficina de l'ORA-ACIRE
011/2020	13/01/2020	Visita	Nou horari de l'oficina d'objectes trobats
012/2020	13/01/2020	Visita	Nou horari de l'oficina d'objectes trobats (reiterat per una altra persona)
013/2020	13/01/2020	E-mail	Certificat de recursos hídrics associat a CN
014/2020	15/01/2020	E-mail	Molèsties per ocupas al C. Antoni Ribas
015/2020	16/01/2020	Visita	Queixa pel nou horari d'objectes trobats
016/2020	16/01/2020	Visita	Queixa del nou horari d'objectes trobats (reiterat el motiu per diferents usuaris)
017/2020	16/01/2020	Visita	Queixa del nou horari d'objectes trobats (reiterat el motiu per diferents usuaris)

018/2020	17/01/2020	Visita	Queixa dels nous horaris d'atenció al ciutadà de l'oficina d'objectes trobats
019/2020	13/01/2020	E-mail	Molèsties produïdes per renous d'un bar
020/2020	17/01/2020	Visita	Impossibilitat d'obrir compte bancari i no pot cobrar l'atur
021/2020	22/01/2020	Visita	Casos d'abusos sexuals a nins tutelats
022/2020	22/01/2020	E-mail	Estat dels aparcament de bicicletes al c. Gremi Corredors
023/2020	24/01/2020	Telèfon	Denúncia contingut programa TV Gran Hermano
024/2020	27/01/2020	Visita	Queixa de l'actual horari de l'oficina d'objectes trobats
025/2020	28/01/2020	Visita	Problemes amb uns ocupes d'un immoble de propietat bancària
026/2020	28/01/2020	E-mail	Demana si es possible agilitzar llicència obres, pares molt majors
027/2020	28/01/2020	E-mail	Reclamació sobre l'exoneració de l'OOMM de renous per a festivitats
028/2020	29/01/2020	Telèfon	Queixa a GESA pel cablejat que té ancorat a la seva façana
029/2020	30/01/2020	Telèfon	Queixa a EMT per no agafar el telèfon d'atenció al públic
030/2020	31/01/2020	Telèfon	Responsabilitat patrimonial per caiguda a la voravia
031/2020	31/01/2020	Visita	Denúncia per sanció ACIRE quan tenia autorització
032/2020	30/01/2020	E-mail	Problemes amb assegurança privada
033/2020	03/02/2020	Visita	Increment facturació d'EMAYA presumptament degut a una fuga de la pròpia
034/2020	03/02/2020	Visita	Manca d'informació a la web sobre l'oficina d'Objectes Trobats
035/2020	03/02/2020	Visita	Problemes amb un veí ja que s'ha connectat al seu comptador d'EMAYA
036/2020	04/02/2020	E-mail	Sol·licitud d'ajuda amb impagament d'una factura del Consell Insular de Mallorca
037/2020	04/02/2020	Visita	Queixa per fogueró al carrer per Sant Sebastià
038/2020	04/02/2020	Visita	Consulta sobre si el silenci administratiu té sentit positiu o negatiu
039/2020	05/02/2020	E-mail	Manca de llocs per carregar la targeta ciutadana
040/2020	05/02/2020	Visita	Quan demana cita als regidors de l'Ajuntament sigui atès sempre i en 15 dies màxim.
041/2020	05/02/2020	Visita	Els avisos per anar a recollir certificats (Correos) envien a la central havent-hi més adreces

042/2020	31/01/2020	E-mail	Demora en la tramesa d'un informe de Disciplina Urbanística
043/2020	05/02/2020	E-mail	Devolució doblers curs de costura a s'Escorxador
044/2020	05/02/2020	Telèfon	Impossibilitat compra tiquet bus amb descompte per ruptura màquina de l'EMT
045/2020	04/02/2020	Visita	Queixa EMT per diversos motius
046/2020	06/02/2020	Visita	Suposat cobrament indegut per part de l'operador de telefonia
047/2020	06/02/2020	Telèfon	Obtenir informació tràmit fe de vida
048/2020	07/02/2020	Visita	L'horari d'atenció al públic de l'oficina d'objectes recuperats és diferent al de l'imprès
049/2020	06/02/2020	E-mail	Problemes de aldarulls, conductes incíviques, ... en zona privativa de pas públic.
050/2020	10/02/2020	Visita	Quadres cavalls, derogació llei del Sòl i retirada contenidor vidre c. Conqueridor
051/2020	07/02/2020	Correu intern	Sol·licitud devolució parcial taxa oposicions
052/2020	12/02/2020	E-mail	Queixa en nom de la comunitat de propietaris per a la instal·lació d'atraccions al c. Blanquerna
053/2020	11/02/2020	Visita	Es queixa que els horaris d'atenció al públic dels diferents Dep. no coincideixen
054/2020	11/02/2020	Visita	Sol·licita auxili judicial
055/2020	12/02/2020	Visita	Víctima de frau en lloguer d'habitatge
056/2020	12/02/2020	Visita	Reclamació per multa i retirada de vehicle incorrecte
057/2020	12/02/2020	Visita	Informació sobre com iniciar expedient de responsabilitat patrimonial
058/2020	14/02/2020	Visita	Queixa EMT, canvis en línia 10
059/2020	14/02/2020	Visita	Sol·licita ajuda per problemes econòmics
060/2020	18/02/2020	Visita	Sol·licitud de cita amb el "Defensor del Pueblo"
061/2020	19/02/2020	Visita	Excavacions al C. Alfambra, deterioren el seu habitatge
062/2020	20/02/2020	Correu intern	Sol·licitud d'ingressos indeguts
063/2020	20/02/2020	Visita	Infraccions detectades lloguer vacacional en zona La Bonanova
064/2020	21/02/2020	E-mail	Queixa mal funcionament de les màquines de tiquets i l'APP de l'EMT
065/2020	25/02/2020	E-mail	Robatoris en busos EMT

066/2020	14/02/2020	E-mail	DMS-2020000690 queixa estat conservació c. Coronell i Cartagena
067/2020	25/02/2020	E-mail	Queixa per pèrdua de targeta ORA per part de empresa CI postal
068/2020	25/02/2020	Telèfon	Incivisme per orins de cans i persones al c. Alfons X el Savi
069/2020	26/02/2020	E-mail	Queixa per no arribar notificacions per renovació distintiu ORA
070/2020	27/02/2020	Visita	Queixa per no deixar pas adaptat per minusvàlids a les obres de l'av. Gabriel Roca
071/2020	03/03/2020	Telèfon	Consulta subministrament aigua en habitatges ocupats
072/2020	03/03/2020	E-mail	Queixa pel comportament poc responsable dels conductors de patins
073/2020	03/03/2020	Correu intern	Queixa per contaminació lumínica
074/2020	04/03/2020	E-mail	Molèsties per renous a la plaça cantonada c. Manacor, c. Manuel Azaña
075/2020	04/03/2020	E-mail	Queixa pel retràs en tramitació sol·licitud de gual permanent
076/2020	09/03/2020	E-mail	Queixa de sanció pel mal funcionament APP de la EMT
077/2020	11/03/2020	Visita	Expropiació del CIM per extensió del segon cinturó
078/2020	11/03/2020	Visita	Cobrament EMAYA TRSU zona Son Espanyol i actuacions al "torrentet"
079/2020	13/03/2020	Visita	Es queixa perquè no es convoquen proves per obtenir permís per conduir galeres
080/2020	13/03/2020	Visita	Sol·licita informació sobre treball
081/2020	16/03/2020	E-mail	Exposa un suggeriment en relació a la desinfecció dels carrers pel Coronavirus
082/2020	16/03/2020	E-mail	Sol·licita ampliació terminis a causa tancament Adm. per la COVID19
083/2020	16/03/2020	Telèfon	Certificació de propietat o titularitat d'un aparcament a la Pl. Pere Garau
084/2020	20/03/2020	Telèfon	Queixa pel maltractament rebut de la Policia Nacional
085/2020	23/03/2020	E-mail	Es queixa de que no la volen atendre urgentment a Serveis Socials
086/2020	25/03/2020	E-mail	Sol·licita informació sobre si l'ajuntament prendrà mesures per ajudes pels lloguers
087/2020	25/03/2020	Telèfon	Vol presentar denúncia a negoci de venda de plantes que no compleixen la normativa
088/2020	25/03/2020	E-mail	Sol·licita s'habiliti pàrquing darrera el Palau de Congressos.
089/2020	27/03/2020	E-mail	Es queixa per l'agreujament dels problemes econòmics agreujats pel coronavirus

090/2020	30/03/2020	Telèfon	Tall de subministrament d'aigua
091/2020	14/04/2020	E-mail	Queixa consum - Gran magatzem CXXXXXX
092/2020	14/04/2020	E-mail	Queixa pel renous (aplaudiments, música) reconeixement a empleats sector essencials
093/2020	14/04/2020	E-mail	Queixa per no poder cobrar l'atur
094/2020	14/04/2020	E-mail	Suport per a la recerca d'habitatge
095/2020	16/04/2020	E-mail	Necessita acreditació de signatura digital per tramitar la nacionalitat
096/2020	17/04/2020	Telèfon	Incompliment de normes de seguretat pel COVID a l'EMT
097/2020	21/04/2020	E-mail	Renous i molèsties per obres al c. Fàbrica
098/2020	21/04/2020	Telèfon	Reclamació per inundació del seu immoble a Inca
099/2020	21/04/2020	Telèfon	Problemes per abús en activitat bancària
100/2020	24/04/2020	E-mail	Reubicació dels contenidors a la zona dels habitatges socials de Camp Redó
101/2020	24/04/2020	Telèfon	Consulta sobre la normativa de protecció de l'edificació a centre històric
102/2020	24/04/2020	E-mail	Consulta sobre sanció per incompliment del confinament i acreditacions adequades
103/2020	24/04/2020	E-mail	Obres i renous a la via pública a les 8.30 hores - al c. General Riera
104/2020	24/04/2020	Telèfon	Suport logístic i humanitari a una mare amb el seus infant per retornar a Sevilla
105/2020	16/04/2020	Telèfon	Consulta sobre alta de malalt temps de COVID19
106/2020	24/04/2020	Telèfon	Consulta sobre problemes habitatge/desplaçament COVID19
107/2020	30/04/2020	E-mail	Molèsties per ocupes a la seva finca
108/2020	05/05/2020	E-mail	Vulneració dret a intimitat
109/2020	06/05/2020	E-mail	Opinió sobre instal·lació antenes 5g. en relació a la salut comunitària
110/2020	06/05/2020	E-mail	Queixa per restricció drets temps d'alarma
111/2020	07/01/2020	E-mail	Molèsties per renous de lladrar de cans dels veïns
112/2020	12/05/2020	E-mail	Problemes amb veí major que manifesta problemes psíquics
113/2020	14/05/2020	E-mail	Recurs de multa sense resposta

114/2020	19/05/2020	E-mail	Estat abandonament parcs per a cans (pipicans)
115/2020	20/05/2020	E-mail	Problemes amb Benestar Social per aconseguir informe de vulnerabilitat Social
116/2020	20/05/2020	E-mail	Problemes per tornar a Palma des de Colòmbia en temps d'Estat d'Alarma
117/2020	20/05/2020	Visita	Persona especialment vulnerable. Implicats serveis socials.
118/2020	21/05/2020	E-mail	Queixa per problemes per aconseguir cita per passar ITV vehicles
119/2020	22/05/2020	E-mail	Demana regulació de les festes infantils en fase I i II
120/2020	21/05/2020	Telèfon	Problemes per contactar amb estrangeria per fer renovació NIE llarga durada
121/2020	25/05/2020	E-mail	Molèsties per renous del bar "Chernomore"
122/2020	25/05/2020	E-mail	Queixa per la brutícia que deixen els cans a la via pública i façanes
123/2020	27/05/2020	Telèfon	Augment preu 50% lloguer de vivendes de VPO
124/2020	27/05/2020	E-mail	Sol·licita assessorament per problemes econòmics
125/2020	27/05/2020	E-mail	Sol·licita ajuda per problemes econòmics
126/2020	28/05/2020	E-mail	Problemes amb veïnat, durant temps d'alarma
127/2020	28/05/2020	E-mail	Problemes per empadronar-se i recuperar targeta EMT-temps estat d'alarma
128/2020	27/05/2020	Correu intern	Queixa pel funcionament de diversos Departaments de l'Ajuntament - LOPD
129/2020	28/05/2020	Telèfon	Pèrdua de vols de Palma-Madrid-Palma, per la situació de confinament i la pèrdua d'entrades a un partit de futbol.
130/2020	02/06/2020	Telèfon	Interessa possible intervenció de la Defensora arrel d'un recent incendi al c.Prat de la Riba, en nom de la Plataforma Salvem Camp Redó.
131/2020	03/06/2020	E-mail	Molèsties per un ca a un habitatge del c. Posada de Montserrat
132/2020	03/06/2020	Telèfon	Retirada de la Línia EMT d'Es Pil·larí
133/2020	10/06/2020	E-mail	Problema amb EMAYA per a recuperar el contracte. Cobren consums no efectuats
134/2020	10/06/2020	Visita	Falta d'atenció a Benestar Social
135/2020	11/06/2020	Telèfon	Falta d'atenció al ciutadà de les administracions
136/2020	08/06/2020	Telèfon	Reclamen manca de resposta a concertació d'entrevista amb Gerent EMT

137/2020	11/06/2020	Telèfon	Problema de dependència per necessitat d'atenció de la mare
138/2020	01/06/2020	E-mail	Problemes accés al pàrquing finca c. Andrés Torrens
139/2020	12/06/2020	Visita	Reunió amb la defensora 12.06.2020. Posa de manifest problemes molt diversos
140/2020	15/06/2020	E-mail	Denúncia garatge ús clandestí per a magatzem material perillós a Can Pastilla
141/2020	15/06/2020	E-mail	No utilització mascaretes de clients i treballadors a alguns negocis privats
142/2020	15/06/2020	Visita	Persona no atesa per part dels serveis socials municipals
143/2020	16/06/2020	Telèfon	Embargament per deute impost de vehicles
144/2020	18/06/2020	E-mail	Renous i ocupació pati interior de l'edifici per restaurant
145/2020	21/06/2020	E-mail	Preocupació de la plaça de s'Escorxador
146/2020	22/06/2020	Visita	Sol·licita informació per demanar ajudes a Benestar Social
147/2020	23/06/2020	E-mail	Renous camp Redó i falta d'actuacions policials
148/2020	22/06/2020	Visita	Acudeix a la nostra oficina per interessar-se de les diferents ajudes a que pot optar
149/2020	22/06/2020	Visita	Acudeix a serveis socials demanant certificat de vulnerabilitat o emergència social
150/2020	23/06/2020	Telèfon	Consulta per a l'obtenció del certificat digital
151/2020	23/06/2020	E-mail	Renous per obres en diumenge
152/2020	23/07/2020	E-mail	Molèsties per arbre al carrer Puerto Rico
153/2020	25/06/2020	E-mail	Molèsties per renous, convivència, parc infantil Son Xigala
154/2020	25/06/2020	E-mail	Poca freqüència i mal funcionament línies 20 i 29 EMT
155/2020	29/06/2020	E-mail	Mare de discapacitat mort COVID-19, sol·licita informació
156/2020	29/06/2020	E-mail	Reclamació ENDESA ENERGIAXXI
157/2020	27/06/2020	E-mail	Consulta per mort del fill minusvàlid per COVID-19
158/2020	30/06/2020	E-mail	Estafa temps confinament, empresa emergència energètica a persona major
159/2020	01/07/2020	Visita	Problemes per aconseguir cita per empadronar-se
160/2020	02/07/2020	Visita	Queixa pel tractament rebut al centre de salut

161/2020	03/07/2020	E-mail	Renous a Son Ferriol
162/2020	02/07/2020	E-mail	Queixa de retolació en català i deficiències notificacions
163/2020	03/07/2020	Telèfon	Renous del veïns del pis superior
164/2020	06/07/2020	Visita	Pèrdua de documentació a Urbanisme
165/2020	07/07/2020	Visita	No agafen el telèfon per cita prèvia de Disciplina Urbanística
166/2020	07/07/2020	Telèfon	No agafen el Telèfon de multes
167/2020	07/07/2020	Telèfon	Vol contactar amb AEAT, i no li contesten al telèfon
168/2020	07/07/2020	Telèfon	Renou guarderia i no compleixen mesures COVID
169/2020	06/07/2020	E-mail	Sol·licita informació on pot denunciar que no es compleixen normes COVID
170/2020	06/07/2020	E-mail	Embargament, falta de avisos per part de l'Administració
171/2020	09/07/2020	Visita	Problemes per aconseguir cita prèvia amb tècnic d'Urbanisme
172/2020	10/07/2020	E-mail	Reclamació relacionada amb l'accés a l'ajuda per dependència
173/2020	10/07/2020	Telèfon	Inseguretat i brutícia al Parc "Pocoyo"
174/2020	10/07/2020	Telèfon	Queixa remodelació zona centre i diversos motius
175/2020	13/07/2020	Correu intern	Arbre davant Hotel Mamma- Pl. de Cort
176/2020	10/07/2020	E-mail	Sobre una denúncia de circulació associada a abús d'autoritat
177/2020	13/07/2020	Visita	Notificació multa només en català
178/2020	14/07/2020	Visita	Sol·licita informació per aconseguir ajuda econòmica
179/2020	14/07/2020	Visita	Sol·licita ajuda per aconseguir cita prèvia INSS
180/2020	14/07/2020	Visita	Intenta aconseguir cita fa 3 mesos amb els jutjats
181/2020	14/07/2020	E-mail	Reclamació per presumpte sinistre amb un vehicle d'EMAYA
182/2020	15/07/2020	Telèfon	Consulta sobre tramitació de cita prèvia pel DNI
183/2020	15/07/2020	E-mail	Atenció ineficaç de l'administració local quant a molèsties per aires condicionats
184/2020	15/07/2020	E-mail	Ocupació d'espai públic o privat d'ús públic per a un negoci

185/2020	16/07/2020	E-mail	Caiguda a la via pública per arrels d'arbre al carril bici
186/2020	16/07/2020	Visita	Problemes per sol·licitar ajuda pels fills a Benestar Social
187/2020	17/07/2020	Visita	Abús dels negocis en l'ocupació de la zona d'aparcament
188/2020	17/07/2020	Visita	Renous per trànsit i finca en ruïnes propietat de l'Ajuntament
189/2020	17/07/2020	E-mail	Recurs requeriment de representació
190/2020	20/07/2020	Visita	Molèsties derivades de l'activitat bar del c. Fàbrica
191/2020	20/07/2020	Visita	Pèrdua targeta ciutadana
192/2020	20/07/2020	E-mail	Desaparició d'un arbre a la via pública
193/2020	20/07/2020	E-mail	Celebració cerimònia religiosa amb persones d'ètnia gitana a un parc públic
194/2020	22/07/2020	E-mail	Infracció urbanística al C/ Mestre Bretón
195/2020	23/07/2020	Telèfon	Problema amb treballadora social
196/2020	23/07/2020	E-mail	Denúncia conducta presumptament inadequada d'un policia local
197/2020	24/07/2020	Visita	Problemes a una benzinera, drogoaddicció i policia nacional amb el seu cotxe
198/2020	27/07/2020	Visita	Problemes amb la seva treballadora social. Al·lega minusvalidesa del 51%
199/2020	27/07/2020	Visita	Problemes renous i brutor a la terrassa comunitària
200/2020	27/07/2020	E-mail	Molèsties per lladrar de cans dels veïns
201/2020	28/07/2020	E-mail	Sol·licitud no atesa a Demarcació de Costes
202/2020	28/07/2020	E-mail	Queixa funcionament oficina objectes trobats
203/2020	28/07/2020	E-mail	Escombraries a la via pública sense senyalitzar
204/2020	30/07/2020	E-mail	Molèsties activitat del c. Francesc Suau
205/2020	31/07/2020	Visita	Renous bombes d'aigua d'una piscina del c. Temple
206/2020	31/07/2020	E-mail	Retràs resposta a concessió ajudes Benestar Social
207/2020	31/07/2020	E-mail	Vol trametre currículum a RRHH
208/2020	03/08/2020	E-mail	Reclamació amb enllaç que no es pot obrir

209/2020	03/08/2020	E-mail	Concertar cita
210/2020	03/08/2020	Telèfon	Ajuda lloguer per llogater en ERTE
211/2020	03/08/2020	Visita	Mediació per problemes entre el Sr. i administrador finques
212/2020	04/08/2020	E-mail	Esta en contra del 5G pot afectar la salut
213/2020	05/08/2020	E-mail	Queixa pel maltractament rebut d'un funcionari de l'OMIC
214/2020	05/08/2020	Telèfon	Ajuda per gestionar ajudes amb Benestar Social
215/2020	06/08/2020	Telèfon	Ocupes Col·legi Son Sardina
216/2020	07/08/2020	E-mail	Problemes per aconseguir cites presencials amb urbanisme
217/2020	09/08/2020	E-mail	Renous i incompliment normes COVID de bar situat als baixos del domicili
218/2020	10/08/2020	Visita	Problemes entre veïnats
219/2020	11/08/2020	E-mail	Carregadors per vehicles elèctrics de l'IME infrautilitzats
220/2020	12/08/2020	Telèfon	Les Oficines Bancàries no agafen el telèfon per donar cites
221/2020	12/08/2020	Telèfon	Reclamació contra empresa de seguretat
222/2020	14/08/2020	Telèfon	Ajuda davant desnonament imminent
223/2020	14/08/2020	Visita	Retirada de parades bus EMT que no s'utilitzen a Sa Gerreria
224/2020	14/08/2020	Visita	Vols saber l'estat de tramitació de la seva jubilació
225/2020	19/08/2020	Telèfon	Problema amb el servei d'estrangeria
226/2020	19/08/2020	Telèfon	Problema derivat del servei ITV
227/2020	20/08/2020	Visita	Manca d'atenció a Son Llätzer i centre de salut
228/2020	24/08/2020	Telèfon	Renous i molèsties per mor dels bars a la Pl. Tarent de la Vileta
229/2020	25/08/2020	Telèfon	Sol·licitud llicència d'obres no atesa
230/2020	25/08/2020	Visita	Acudeix a la nostra oficina per un problema amb el seu dentista (privat)
231/2020	25/08/2020	Visita	Les arrels d'un arbre públic han romput la sortida d'aigües de la finca
232/2020	26/08/2020	E-mail	Pujada excessiva de l'import mínim diari als aparcaments municipals (SMAP)

233/2020	26/08/2020	E-mail	Botellot a la zona de la plaça davant col·legi Montesion
234/2020	26/08/2020	E-mail	Es queixa de la mort de coloms de manera descontrolada
235/2020	26/08/2020	E-mail	Observa persones sense mascareta i cans a l'oure per la zona pl. Església Sant Magí
236/2020	27/08/2020	E-mail	Conflicte de competències per a la concessió de guals
237/2020	27/08/2020	Visita	Problemes d'accessibilitat a l'aparcament Plaça Major
238/2020	26/08/2020	E-mail	Brutícia i mala conservació pipican de Passatge Son Real
239/2020	31/08/2020	Visita	Problemes entre personal de la Fundació Miró Mallorca
240/2020	01/09/2020	Visita	Problemes diversos amb Benestar Social, sol·licitud de canvi treballador social)
241/2020	01/09/2020	Telèfon	Problemes per tramitar ajudes (renda mínima, SOIB majors 55anys, i Benestar Social
242/2020	01/09/2020	Telèfon	No funciona ascensor que comunica Son Cladera amb carrer Aragó fa 2 mesos
243/2020	01/09/2020	E-mail	Renous d'obres d'EMAYA al carrer Sant Magí a les 8,00 h
244/2020	01/09/2020	Visita	Vol presentar instància dirigida al jutjats
245/2020	02/09/2020	E-mail	Es queixa de la prohibició de fumar per mor del COVID
246/2020	02/09/2020	E-mail	Incidències a la murada Bastió del Príncep (grafitis, gent sense mascareta...)
247/2020	03/09/2020	Telèfon	Problemes amb un veí per les fulles de les plantes de la seva terrassa
248/2020	03/09/2020	Visita	Problema amb la seva companyia asseguradora (Línea Directa)
249/2020	07/09/2020	E-mail	Mala organització cursos natació IME, tema sanitari COVID
250/2020	08/09/2020	E-mail	Preocupació aspectes relacionats COVID començament escoles- FAPA Mallorca
251/2020	11/09/2020	Visita	Multes per entrar a zona ACIRE reiteradament
252/2020	11/09/2020	Visita	Senyora que compareix per a queixar-se del servei d'objectes trobats
253/2020	14/09/2020	Visita	Ciudadà diu que ha rebut denúncia policial per haver retingut al seu fill detingut per
254/2020	14/09/2020	Visita	Vol un pla de situació del seu habitatge
255/2020	15/09/2020	E-mail	Consulta si esta embarassada és motiu de baixa COVID
256/2020	15/09/2020	E-mail	Cases pilot ocupades a la zona de Son Güells

257/2020	16/09/2020	Visita	Molèsties per renous i actes incívics Pl. Tàrent
258/2020	16/09/2020	Correu intern	Problemes convivència, incivisme, renou, ... veïns edifici municipal c. Damas Calvet
259/2020	17/09/2020	Visita	Queixa motivada per la tardança en obtenir cita pel certificat digital
260/2020	18/09/2020	Telèfon	Una veïnada ha acollit a casa seva a una jove que té problemes amb el seu pare
261/2020	18/09/2020	Visita	Vol cita amb trànsit
262/2020	21/09/2020	Telèfon	Cas de violència domèstica per alcoholisme
263/2020	21/09/2020	Telèfon	Descoordinació de l'escola CIDE a nivell d'horaris
264/2020	21/09/2020	Telèfon	Manca d'organització entrada alumnes col·legi "San José de la Montaña"
265/2020	22/09/2020	E-mail	Autobusos de l'EMT, no es pot guardar distància de seguretat COVID
266/2020	21/09/2020	Telèfon	Locutori Mini market. Venda d'alcohol a menors i renou a la zona
267/2020	22/09/2020	Telèfon	Mare fadrina, no li donen ajuda per a la vivenda. Resideix a Inca.
268/2020	22/09/2020	Telèfon	Cridada per conèixer l'estat de tramitació d'un expedient de nacionalitat
269/2020	22/09/2020	Telèfon	Queixa en relació a cites hospital de referència (Son Espases-Son Llàtzer)
270/2020	23/09/2020	Visita	Taxes de Plusvàlua incorrecta
271/2020	24/09/2020	E-mail	Disconformitat amb multes
272/2020	28/09/2020	E-mail	Expedient responsabilitat patrimonial
273/2020	28/09/2020	E-mail	Persona que viu a una furgoneta. Demana ajuda.
274/2020	28/09/2020	Visita	Molèsties per arbre al carrer Oms
275/2020	29/09/2020	E-mail	Reclamacions dirigides a coordinació de Districte Centre per AVV Canamunt
276/2020	29/09/2020	Telèfon	Homologació nivell de català per a participar a les oposicions de bomber
277/2020	01/10/2020	Visita	Problemes per aconseguir cita per canvi domicili
278/2020	02/10/2020	Telèfon	Queixa forma de justificació informe Benestar Social
279/2020	02/10/2020	Telèfon	Problemes amb el col·legi del seu fill
280/2020	02/10/2020	Correu intern	Queixa sobre aprovació decrets i ordenances sobre galeres i cavalls

281/2020	05/10/2020	E-mail	Queixa en relació a compra bitllets d'avió
282/2020	06/10/2020	Telèfon	Problemes d'escolarització amb una al·lota de 16 anys
283/2020	06/10/2020	Visita	Tardança amb atendre cridades per poder accedir a zona ACIRE
284/2020	06/10/2020	Visita	No pot aconseguir cita amb SEPE
285/2020	07/10/2020	E-mail	Problemes causats per les arrels d'un arbre municipal a una paret
286/2020	08/10/2020	Telèfon	Vol consultar el seu expedient, que resulta ser d'una altra administració
287/2020	08/10/2020	E-mail	Falta de comunicació d'actuacions en relació a DMS
288/2020	08/10/2020	E-mail	Falta d'actuacions en relació DMS
289/2020	09/10/2020	E-mail	Molèsties del local comercial situat al baixos de l'edifici
290/2020	11/10/2020	E-mail	Sanció EMAYA
291/2020	12/10/2020	E-mail	Molèsties per renous d'un negoci punt de joc
292/2020	13/10/2020	E-mail	Molèsties per renous d'un negoci de pàdel i del seu bar
293/2020	15/10/2020	Telèfon	Problemes canvi empresa elèctrica a la seva segona residència a Jaén
294/2020	15/10/2020	Telèfon	Queixa deguda a la reducció de places d'aparcaments i renous autobús
295/2020	16/10/2020	E-mail	Queixa sobre factura ENDESA Y ENERGIA XXI
296/2020	16/10/2020	Visita	Falta de resposta a sol·licituds i dades obligatòries per obtenir cita prèvia
297/2020	16/10/2020	E-mail	Sol·licita un Misser per divorciar-se
298/2020	19/10/2020	Telèfon	Demora en la concessió d'un gual permanent
299/2020	20/10/2020	Visita	Problemes amb cita SEPE
300/2020	19/10/2020	E-mail	Falta de notificació multa trànsit que no ha pogut presentar recurs
301/2020	22/10/2020	Telèfon	Sanció que arriba després d'un any per ocupació via pública d'un forn - Zona Arenal
302/2020	22/10/2020	E-mail	Deficient neteja EMAYA del seu carrer
303/2020	22/10/2020	Telèfon	Presumpta infracció de les normes de confinament 20/03/2020
304/2020	26/10/2020	Visita	Caiguda a l'aparcament de Supermercat

305/2020	23/10/2020	Telèfon	Pèrdua de la pensió no contributiva i altres ajuts econòmics del GOIB
306/2020	26/10/2020	E-mail	Cobrament per via executiva de l'impost d'un vehicle sense ser el propietari del vehicle
307/2020	28/10/2020	E-mail	Termini pagament multa trànsit
308/2020	28/10/2020	E-mail	Contenedor d'obres al carrer
309/2020	02/11/2020	E-mail	Falta de notificació multa trànsit
310/2020	02/11/2020	Telèfon	Problemes amb baixa S.Social
311/2020	05/11/2020	Visita	Problema a la seva finca per obstrucció de canonades
312/2020	06/11/2020	E-mail	Desnonament dictat per l'Audiència Provincial Sec. 3a
313/2020	09/11/2020	E-mail	Queixa multa ACIRE
314/2020	09/11/2020	E-mail	Renous per obres d'un veí
315/2020	09/11/2020	Visita	Problemes per aconseguir cita amb estrangeria i SEPE
316/2020	09/11/2020	E-mail	Mal estat de les voreres a causa del pins a zona Cala Estància
317/2020	09/11/2020	E-mail	Renous per obres en l'entorn del seu habitatge
318/2020	11/11/2020	E-mail	Sol·licita ajuda per desnonament i situació de vulnerabilitat
319/2020	12/11/2020	Visita	Cas de suposada manca d'atenció a serveis socials
320/2020	17/11/2020	Visita	Problemes per obtenir cita al SOIB
321/2020	17/11/2020	E-mail	Problemes amb el bar del c. Patronat Obrer
322/2020	18/11/2020	Visita	Persona amb problema dental a la sanitat pública, derivat a l'àmbit privat
323/2020	19/11/2020	Visita	Al·legacions per manca d'atenció al Registre General d'Avingudes
324/2020	19/11/2020	Visita	Multa de 10.000€ de la Conselleria de Turisme a una casa seva de Pollença
325/2020	25/11/2020	Visita	Taxa elevada per informe disponibilitat habitatge suficient
326/2020	25/11/2020	Visita	Persona que al·lega problemes amb el SEPE. No li retornen una quantitat.
327/2020	02/12/2020	Telèfon	Reclamació sobre una infracció de circulació
328/2020	03/12/2020	Telèfon	Mala senyalització zona ACIRE

329/2020	04/12/2020	Visita	Campanya revista La Torre de Guaita
330/2020	09/12/2020	Telèfon	Es troben obligats a empadronar-se a Santa Maria i no volen perdre prestacions
331/2020	09/12/2020	E-mail	Falta d'adjudicació de lloc de treball, sentència judicial
332/2020	09/12/2020	E-mail	Sol·licitud de localització de persona estrangera desapareguda
333/2020	14/12/2020	Telèfon	Fuites d'aigua EMAYA que provoquen desperfectes al seu habitatge
334/2020	15/12/2020	E-mail	Es queixa de l'estat en que es troben uns cans a la Ctra. Valldemossa
335/2020	16/12/2020	Telèfon	Problemes derivats d'accés a habitatge social
336/2020	16/12/2020	Visita	Problemes de fissures al seu immoble coincidint amb fuites d'aigua
337/2020	16/12/2020	Telèfon	Es queixa d'inseguretat al C. Miquel Pellisa, les Meravelles - Arenal
338/2020	17/12/2020	Visita	Persona es queixa del tractament rebut al CMSS Ciutat Antiga
339/2020	18/12/2020	Telèfon	Es queixa de les màquines escombraries d'EMAYA que comencen al matí massa prest
340/2020	28/12/2020	Telèfon	No contesten al telèfon Benestar Social

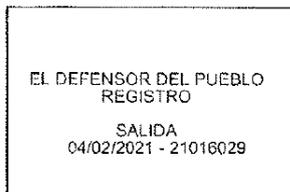
<b>DP</b>	<b>DC</b>	<b>DATA OB. MOTIU</b>	<b>DEPT. IMPLICAT</b>	<b>ESTAT</b>	<b>DATA ARXIU</b>
001/2020		17/02/2020 Disconformitat amb vigilància aparcaments públics	MOBILITAT	ARXIVAT	27/03/2020
002/2020		27/02/2020 Notificacions irregulars en procediment sancionador	GOVERN	ARXIVAT	13/03/2020
003/2020		30/04/2020 Manca de resposta a petició de devolució de càrrecs indeguts per IBI i TRS	TRIBUTARI	ARXIVAT	15/10/2020
004/2020		10/08/2020 Multa de trànsit	MOBILITAT	RESOLT	01/10/2020
005/2020		20/08/2020 Manca resposta a les presumptes irregularitats en el centre	MEDI AMBIENT I	ARXIVAT	13/11/2020
006/2020		14/09/2020 Instal·lació irregular terrasses	ACTIVITATS	A TRÀMIT	
007/2020		21/09/2020 Informació dels fets a la plaça annexa a l'església de Sant Magí	POLICIA LOCAL	RESOLT	23/04/2021
008/2020		04/11/2020 Ordenació del transport urbà en vehicle de tracció animal	MOBILITAT	ARXIVAT	13/11/2020
009/2020		14/12/2020 Mesures COVID en centres de privació de llibertat	POLICIA LOCAL	ARXIVAT	10/02/2021
010/2020		04/12/2020 Incorrecta notificació de l'inici d'un expedient sancionador CIR	MULTES	RESOLT	10/06/2021
100/2020		23/09/2020 Arribada de pasteres a les costes de Mallorca	ESTATAL	ARXIVAT	23/04/2021
101/2020		30/12/2020 Demora en l'atenció del SEPE	ESTATAL - SEPE	ARXIVAT	23/04/2021

## RESPOSTA DEL "DEFENSOR DEL PUEBLO" A L'EXPEDIENT DP 101/2020 Sobre el SEPE - Mallorca



SPS-CCJ-JASL

Nº Expediente: 21002484



Sr. D.  
VICENTE RODRÍGUEZ RAMÍREZ  
ADJUNTO DEFENSORA DE LA CIUDADANIA  
DE PALMA  
PLAZA PORTE DEL CAMP Nº 2  
07001 PALMA DE MALLORCA  
ILLES BALEARS

Estimado Sr.:

Esta institución ha recibido su escrito que fue registrado con el número arriba indicado.

En su escrito y en el remitido en la queja 21000117 traslada las dificultades que plantean los ciudadanos que se dirigen a esa defensoría, para acceder a información y solicitar cita previa en las oficinas de prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), motivos por los que solicita la intervención del Defensor del Pueblo.

Al constatar las dificultades para contactar con el SEPE vía telefónica o a través de la sede electrónica y la tardanza en asignar fecha en los casos de solicitud de cita previa virtual y presencial, esta institución inició una actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social.

Estudiada la información remitida, el Defensor del Pueblo formuló a la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social las siguientes Recomendaciones:

- Adoptar las medidas adicionales necesarias para facilitar a los interesados el acceso a la información sobre sus expedientes de desempleo, tanto por vía telefónica como por correo electrónico y en la solicitud de cita previa virtual y presencial.
- Incluir en la página web del SEPE, dentro del apartado destinado a las personas trabajadoras afectadas por un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE), canales de información que puedan utilizar los trabajadores, una vez identificados en el expediente, para conocer el estado de tramitación de la solicitud colectiva de prestaciones que les afecta, y resaltar en el espacio Covid-19 del SEPE, de manera clara y acceso fácil, que es la empresa la que debe solventar las incidencias y problemas existentes en la solicitud colectiva.
- Completar y ampliar, con carácter urgente, el incremento de plantilla ya previsto para hacer frente en los próximos meses a la carga de trabajo extraordinaria impuesta por la actual crisis sanitaria por el Covid-19, en los diferentes servicios, unidades y oficinas del SEPE.

1 de 4

- Incrementar los medios informáticos a disposición de los gestores del SEPE para hacer frente al aumento del volumen de trabajo y para que el teletrabajo se realice en condiciones adecuadas.
- Acordar medidas de refuerzo de la atención presencial, al menos en aquellas oficinas con mayor presión de solicitudes, gestiones y tramitación, así como hacer efectivo el sistema de cita previa presencial, respetando siempre las medidas de protección de la salud tanto de los empleados como de los ciudadanos que acudan a las oficinas.
- Ante las dificultades manifestadas en la actual crisis sanitaria, y teniendo en consideración los problemas igualmente surgidos en anteriores crisis sociales y económicas con gran impacto en el empleo, evaluar cuanto antes las necesidades estructurales existentes en el SEPE de personal y medios materiales, dada la evolución natural de la plantilla (jubilaciones), la todavía incompleta adaptación a la Administración electrónica, especialmente por parte de la ciudadanía, y otros factores como el desarrollo del teletrabajo.

La Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social ha comunicado a esta institución los pasos que se están dando para poner en práctica las Recomendaciones formuladas.

En relación con la primera Recomendación indica que, para la consulta de prestaciones en la web, se ha habilitado la posibilidad de acceso a través de Pin Teléfono Móvil. Esta nueva modalidad tan solo precisa indicar el NIF/NIE y el número de teléfono móvil que conste en el SEPE y Servicio Público de Empleo. Dentro de la web se ha incluido un destacado "Pasos para consultar el estado de tu prestación".

Se ha llevado a cabo la actualización y mejora del servicio de atención telefónica a los usuarios, mediante la ampliación de los medios técnicos, entre los que destacan el incremento de canales de operadora de 16 a 300; contratación de 4.000 licencias de telefonía en la nube y la migración de los números 901 a números 900 gratuitos.

Respecto de la segunda Recomendación, la Secretaría de Estado refiere que dentro de Espacio Covid-19 de la web, en todas las páginas, se ha incluido una imagen resumiendo los pasos e indicando las instrucciones para consultar el estado de la prestación.

Asimismo, se ha resaltado la "Guía de errores en reconocimiento prestaciones ERTE", en la que se han recogido los errores más frecuentes y la necesidad de que los mismos se solventen por las empresas, gestorías o asesores.

En cuanto a las Recomendaciones tercera y sexta, relativas a las necesidades de personal del SEPE, la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social reconoce las carencias coyunturales y estructurales. Comunica que el Ministerio de Política Territorial y Función Pública autorizó al inicio de la crisis el nombramiento de 1.000 funcionarios interinos y que a finales de agosto se aprobó el nombramiento de otros 500. Dadas las necesidades derivadas de la crisis y las necesidades estructurales, así

Nº Expediente: 21002484

como la proyección de jubilaciones en los próximos años, afirma estar trabajando en una nueva RPT que dimensione adecuadamente el número de puestos de trabajo y mejore los complementos específicos de manera acorde a la responsabilidad, en la oferta de empleo público y en la estabilización de la plantilla. Se trata de una cuestión que no depende solo del Ministerio de Trabajo y Economía Social, sino también del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y del Ministerio de Hacienda y que, además, debe ser negociada con las centrales sindicales.

En lo que afecta a la cuarta Recomendación, en el informe se recoge la necesidad de incrementar los medios informáticos que han sido reforzados para lograr, por una parte, una mayor automatización en los procesos de reconocimiento de las prestaciones y, por otra, una mejora las capacidades de funcionamiento de los sistemas. Se está modificando completamente el proceso de reconocimiento de prestaciones, con la modificación de 10 aplicaciones de seguimiento, que permitan nuevas funcionalidades. Al estimar que el SEPE es un organismo prioritario para la digitalización, se va a recibir apoyo de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Por último, sobre la quinta Recomendación relativa al refuerzo de la atención presencial, una vez finalizado el estado de alarma se procedió a la apertura gradual a la atención presencial en las oficinas de empleo. Desde el 6 de julio, están abiertas todas las oficinas de prestaciones a la atención presencial, si bien esta tiene que ser siempre con cita previa. El SEPE, atendiendo a otra Recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo, ha recalcado en su web la necesidad de pedir cita previa para la atención presencial.

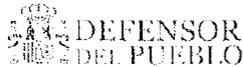
La cita previa no puede darse ni por todo el personal que trabaja en las oficinas, ni con los intervalos de tiempo que se daban antes, debido a la necesidad de respetar los aforos y las medidas de prevención, seguridad y salud laboral, en las salas de espera y entradas. Por ello, el SEPE ha aumentado la atención prestada de forma remota mediante teléfono y correo electrónico, con los refuerzos técnicos ya expuestos.

Hay que reseñar la dificultad para materializar en la práctica todas esas mejoras mientras perdure el incremento de la carga de trabajo del SEPE y la insuficiencia a corto plazo de los medios humanos y técnicos disponibles.

Respecto del funcionamiento de la página web del SEPE, el Defensor del Pueblo formuló al SEPE Recomendaciones para: 1) adoptar las medidas adicionales necesarias para facilitar a los interesados el acceso a la información sencilla, clara y accesible en la página web de ese organismo autónomo; 2) recalcar en la página de inicio de la web del SEPE la necesidad de pedir cita previa para la atención presencial, así como la posibilidad de instar cita virtual; y 3) resaltar, con anterioridad al acceso a la sede electrónica, los requisitos que debe acreditar el desempleado, así como los requisitos técnicos para la utilización de la sede electrónica.

El SEPE ha aceptado las Recomendaciones formuladas y en lo que afecta a los problemas para solicitar la prestación con un sistema de identificación y firma (como es CL@VE permanente), indica que requiere para su registro avanzado (el que permite firmar), un registro presencial. Dicho registro se ve dificultado actualmente por las

3 de 4



SPS-CCJ-JASL

Nº Expediente: 21002484

restricciones de acceso al público de las oficinas del SEPE y de la Seguridad Social. Por ese motivo, se da difusión a la opción de registro a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, presentes en todo el territorio estatal, que ofrecen cita previa para realizar ese registro presencial.

Por último, para salvar las limitaciones de tramitación en sede con sistemas de identificación y firma por parte de los ciudadanos, se han realizado mejoras en el mismo, identificando distintas opciones y trámites que se pueden realizar. Así, en el formulario de pre-solicitud se cuenta con cuatro opciones, y dentro de ella con distintos subtrámites:

- Pre-solicitud de prestación individual, con los siguientes subtrámites: prestación contributiva; subsidio/otras ayudas; prórroga subsidio; declaración anual de rentas para personas beneficiarias del subsidio de mayores de 52 años; compatibilidad trabajo a tiempo parcial; compatibilidad trabajo por cuenta propia; capitalización/pago único.
- Baja prestación, con los siguientes subtrámites: colocación por cuenta ajena; colocación por cuenta propia; superación rentas/ pérdida de responsabilidades familiares en un subsidio; salida de España; baja médica o IT; maternidad; paternidad.
- Modificación domiciliación bancaria.
- Comunicación de incidencia en prestación individual, donde existen dos opciones: incidencia en mi solicitud e incidencia en mi prestación.

Es de destacar igualmente que, al enviarse el formulario, se genera un justificante de registro, con fecha y hora de realización, que permiten acreditar la realización del trámite.

En el caso de que el problema planteado por D. Jorge O. P. no se haya resuelto o existan incidencias posteriores, podría dirigirse de nuevo a esta institución con la seguridad de la admisión de su queja y la apertura de actuaciones ante el SEPE.

Le saluda muy atentamente,

Concepció Ferrer i Casals  
Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos). Puede ejercer sus derechos de acceso, portabilidad, rectificación, supresión y limitación de tratamiento ante el Defensor del Pueblo en C/ Zoriano 42, 28010 Madrid, así como reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.agpd.es](http://www.agpd.es) si entiendo vulnerados sus derechos.

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.

4 de 4

Paseo de Eduardo Dato, 31 - 28010 Madrid  
Tel : 900 101 025

[www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)  
[registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)

## B. REDACCIÓ DE RECOMANACIONS I INFORMES - 2020

**Recomanació RAS 1/2020, 14 de febrer,  
sobre l'atenció del Servei d'Objectes Trobats.**

---

ANTECEDENTS

Són de referència els expedients 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, oberts amb condició d'IMA pel compromís de l'Àrea en resoldre la qüestió.

En data 16 de desembre es va constatar la deficient atenció del Servei d'Objectes Trobats atesa la manca de personal i la limitació horària, aleshores minsa, irregular i indeterminada. Els Serveis municipals que comparteixen les dependències amb Objectes Trobats varen comunicar a la Defensora l'experiència de la ciutadania sobre la diversa casuística de ciutadania desatesa.

En data 30 de desembre, es va contactar amb l'Àrea de Seguretat Ciutadana per transmetre la següent conclusió: "aquest no és un problema puntual [...] s'està produint un greuge important sobre la ciutadania que no pot recuperar els seus objectes i documents personals". La Regidora va prendre coneixement i va indicar mesures d'urgència concretant un horari provisional i comproment-se a una resolució formal per després de les festes de Sant Sebastià, atesa la recent incorporació de l'Intendent en cap de la PL i la prioritat d'altres qüestions.

En data 9 de gener es contacta novament amb Seguretat Ciutadana per transmetre la limitada efectivitat de les mesures d'urgència i es recorda el GREUGE que diàriament provoca l'abandonament del servei traslladant els casos reals. En data 7 de febrer la Regidora respon per reiterar que atindrà el problema quan ho permetin les prioritats.

Els casos dels que la Defensora ha tingut coneixement han demostrat la urgent necessitat de recuperació d'uns objectes que el propi servei havia notificat a la ciutadania indicant que els tenia en custòdia i que l'horari d'atenció era de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h, erròniament. La casuística ha estat diversa: recuperació de DNI per viatjar, turistes que volien recuperar telèfons mòbils i tornaven al seu lloc d'origen, persones grans de pobles de Mallorca que s'havien desplaçat fins a Palma o d'altres que havien demanat permís a la feina, etc.

FONTS DE DRET

El Codi Civil diu al seu article 615: " El que encontrare una cosa mueble, que no sea tesoro, debe restituirla a su anterior poseedor. Si éste no fuere conocido, deberá **consignarla inmediatamente en poder del Alcalde** del pueblo donde se hubiese verificado el hallazgo. **El Alcalde hará publicar** éste, en la forma acostumbrada, dos domingos consecutivos."

Així, doncs, és responsabilitat municipal la custòdia i l'anunci de la troballa per a la recuperació per part de la ciutadania. Res hem trobat a la recerca de normativa general sobre la forma d'exercir aquesta responsabilitat que és enfocada de diverses formes als ajuntaments de l'estat. Per exemple, a la Ciutat Autònoma de Melilla, des del 2017 existeix un reglament que regula el servei, a Madrid s'encarrega la Direcció General de Contractació i Serveis de l'Ajuntament i a Valladolid es publiquen periòdicament les relacions d'objectes trobats a la pàgina web. En tots els casos consultats les oficines tenen atenció al públic en horari d'oficina complet de dilluns a divendres.

A Palma, històricament, el Batle ha descarregat d'aquesta tasca sobre la Policia Local qui ha atès el servei amb diligència i, segons hem sabut, al llarg dels darrers 10 anys sols havia tancat un dia dins l'horari establert i va ser per causa major.

Al Decret de d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament, conegut per Decret de Competències (Decret 201912313, de 18 de juny de 2019), no consta l'atenció de l'Oficina d'Objectes Trobats com a competència específica de cap Àrea, que potser de forma genèrica s'ha de considerar inclosa en el punt I.I.a.b

sobre la competència de Seguretat Ciutadana. No obstant això, la possibilitat d'enfocament d'aquest servei és responsabilitat del Batle, qui haurà de definir d'acord amb el seu criteri, les garanties de seguretat sobre els bens trobats i els antecedents, la millor forma d'atendre la ciutadania.

Actualment "Objectes Trobats" sols atén el públic dimarts i dimecres de 8.30 a 13.30 hores, la informació del web s'ha actualitzat parcialment quant a l'horari però les notificacions que es remeten a la ciutadania per a la recollida dels objectes trobats continuen informant de l'horari anterior, de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 hores.

**RECOMANACIÓ** - A la vista dels fets i del temps transcorregut des de l'inici del problema, es considera que 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.

Es recomana igualment l'elaboració d'un DOCUMENT FORMAL (Protocol o Reglament) en què es defineixin les condicions i naturalesa del servei, el tractament dels objectes segons la seva tipologia, la recuperació per part de la ciutadania i qualsevol altra qüestió que es consideri oportuna per una millora de l'atenció.

D'aquest document es donarà trasllat a les Àrees de Batlia i a la de Seguretat Ciutadana, a més de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions perquè insti a qui correspongui a l'estudi de la present Recomanació amb caràcter urgent i prioritari.

Palma, 14 de febrer de 2020

Anna Moilanen Jaakola  
La Defensora de la Ciutadania

**Recomanació RAS 2/2020, 14 de febrer,  
sobre el tractament de les denúncies ACIRE en via executiva a residents.**

---

**ANTECEDENTS**

És de referència l'expedient DC 014/2020, de 5 de febrer de 2020, iniciat a instància d'una ciutadana que motiva la seva reclamació davant la Defensora en la resolució desestimatòria de la Tresoreria amb número de procediment 1298/2019, del recurs interposat per unes denúncies de circulació en via de constrenyiment.

Els fets causants són que una veïna, resident al casc antic i amb el dret a obtenir el distintiu ACIRE, va ser denunciada amb més de 15 butlletins a l'any 2018 per "*circular en zona ACIRE sense autorització*", mitjançant la lectura automatitzada de matrícules per vídeo-càmeres. La ciutadana manifesta que la quantia total ha superat els 3000 euros perquè mai no va rebre les notificacions en el seu domicili i quan va tenir constància ja havia passat quasi un any des de la data de la primera denúncia i totes estaven en via executiva, amb les conseqüències que això suposa.

Serveixi d'exemple el butlletí MU 50191292, produït en data 14.08.2018, de la que es va tenir coneixement per part de la ciutadana després del mes de maig de 2019, tot i que la seva adreça al carrer Can Anglada, 2 de Palma era i és vigent i correcta.

A la vista de les dades, la nostra institució va admetre a tràmit la reclamació d'acord amb l'article 28.2 del Reglament orgànic dels drets de la ciutadania i es varen iniciar les nostres actuacions.

Consultat el Servei de Multes, en data 5 de febrer de 2020, es constata l'existència de 14 expedients de multa per "*circular per zona ACIRE sense autorització*" (entre el 14 d'agost i l'1 de novembre de 2018), 13 dels quals estan pendents de pagament per un total de 2547,91€. Totes les denúncies es troben actualment en via executiva i s'informa que, quan estaven en via voluntària, cadascuna d'elles es va notificar per edicte (publicat al BOE) al menys en tres ocasions, ja que les comunicacions per correu ordinari al domicili varen resultar sempre infructuoses.

Entre els antecedents és important recordar que la ciutadana no tenia cap denúncia per cap motiu des de feia més de 5 anys. També des del 2012 disposava d'ACIRE i després del 28 de novembre de 2018 en endavant va mantenir el distintiu. Evidentment havia conservat els requeriments inicials per a ser susceptible d'accés a l'ACIRE.

El Servei de Multes va informar també que l'import original de les multes hagués estat de 90 €, amb descompte per pagament avançat de 45 €, però davant la passivitat de la ciutadana per desconèixer de les denúncies, es varen sancionar per "no identificar el conductor" duplicant el seu valor segons indica l'article 77.j del RD Legislatiu 6/2015, text refós de la Llei de Trànsit, Circulació de Vehicles a Motor i Seguretat Vial (LSV, en endavant). Avui la majoria de denúncies han pujat a 189€.

Finalment es va informar a la Defensora que quan les multes per aquest concepte estan en via voluntària, es comprova si existeix el dret a l'ACIRE en el moment de la infracció i atès que no suposa el pagament de cap taxa, es considera que l'autorització es manté i **es procedeix a l'arxiu de les denúncies**, atesa la potestat de rectificació de l'administració. Fins i tot en cas de no ser resident, ni disposar de distintiu s'actua des d'un criteri de proporcionalitat per no carregar abusivament de multes els conductors que ocasionalment hagin vulnerat aquest precepte.

En el cas que es ocupa, ens confirmen també que la ciutadana mai va rebre les denúncies al seu domicili en via voluntària i no es va poder beneficiar del criteri exposat al paràgraf anterior, produint-se la notificació per edicte i posteriorment el pas a via executiva per quantitats molt superiors i motius diferents als originals, com ja hem explicat anteriorment.

Davant aquesta situació, en data 4 d'octubre de 2019 i per mig d'una representant, la ciutadana va interposar el recurs congruent i en data 8 de gener de 2020 va obtenir la resolució desestimària signada per la Tresorera en referència a les sancions MU50176188, MU50198549, MU50191292, MU50209595, MU50196739, MU50206016, MU50213508, MU50214545, MU50208705, MU50219161, MU50218339, MU50221194, MU50222285, MU50231791 i MU50230694, per no donar-se cap dels motius assenyalats per l'article 167.3 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària.

## FONAMENTS DE DRET

Abans d'iniciar l'anàlisi de les qüestions que ens planteja aquest cas, cal dir que els fets exposats ens han conduït a una sèrie de troballes significatives, tant pel que fa a la regulació ACIRE com pel que fa al procés sancionador en matèria de circulació, amb conseqüències de les que les Àrees afectades hauran de valorar la seva importància.

Que una ciutadana es vegi aclaparada per una quantitat important de denúncies sobrevingudes, independentment del seu fonament legal o del precepte infractor, i que la seva validesa es basi únicament en el fet que s'han notificat correctament no té cap sentit, no obstant això la normativa actual facilita l'exigència del seu pagament quan no s'ha rebut les notificacions ordinàries en paper i s'ha notificat per edicte. **El parany està en que les sancions quan han entrat en via executiva, en aplicació la Llei General Tributària, sols preveuen l'oposició per una sèrie de causes taxades que no permeten entrar en el fons.** La situació del presumpte infractor s'acaba de complicar quan comprovem que el precepte original infringit s'ha modificat i si no hem fet la "identificació de conductor" la quantia s'ha duplicat o triplicat i ha augmentat la gravetat de la sanció d'acord amb la Llei LSV però com podíem fer al·legacions o identificació de conductor o simplement pagar si no en teníem constància de la denúncia en via voluntària? Pensem que en les denúncies per captació d'imatges mai s'atura l'infractor "in situ".

Quina és doncs la solució per a qualsevol veïnat o veïnada que es trobi en aquestes circumstàncies? Pagar i callar? Des de la nostra institució ens agradaria pensar que no, que sols ha de pagar qui hagi infringit i en el compliment dels principis legals aplicables com ara la proporcionalitat. Així, en aplicació dels preceptes que exposarem a continuació o d'altres millors que ens puguin aportar els tècnics municipals del nostre ajuntament, **ens hauríem de poder adreçar a la ciutadania per tranquil·litzar-la i demostrar que la Llei dona empara a tothom, que té sentit i que ben aplicada no permet justificar qualsevol actuació absurda o d'abús, ja sigui per part de l'administració o per part de la ciutadania. L'administració, si vol, pot rectificar.**

PRIMER.- El moment procedimental actual de les sancions ens obliga a atendre en primer terme el constant problema de les comunicacions amb la ciutadania i, com en matèria de multes, la notificació via edicte a vegades és l'únic camí però s'ha d'administrar amb cura perquè provoca paranys que podrien justificar la imposició de sancions motivades en origen per infraccions absurdes o inexistents, com és el nostre cas.

Totes les sancions pendents en l'actualitat cursen per NO IDENTIFICAR EL CONDUCTOR DEGUDAMENT REQUERIT i estan en via executiva, és per això que la Tresorera en la seva resolució recorda que no es possible oposició més enllà dels motius taxats per l'article 167.3 de la Llei General Tributària, que són: pagament, prescripció, ajornaments, falta de notificació de la liquidació i error o omissió en la provisió de constreyniment que impedeixi la identificació del deutor o del deute constret. Per entendre'ns, en el moment actual, és indiferent si el motiu original de la denúncia va ser per no respectar un semàfor o per circular en zona ACIRE, el que interessa únicament és si està notificada, sigui com sigui, perquè això atorga a l'administració la capacitat d'exigir el seu pagament.

La Tresoreria ha comprovat la notificació via edicte de cada expedient, després dels intents preceptius de notificació ordinària infructuosos, i atès l'argument del paràgraf anterior ens podria ser indiferent que existís una errada en el precepte original de la denúncia, com de fet ha ocorregut i s'explicarà més endavant, aquesta errada seria anterior a la via executiva i a més probablement relacionat amb el fons del precepte original de

denúncia i no per NO IDENTIFICAR EL CONDUCTOR. Així, doncs, en aquest sentit hauríem de convenir amb la resolució de la Tresorera quan diu que no existeix motiu d'oposició admissible en el moment procedimental actual, però **és lícit per a l'administració conèixer d'una errada greu que afecta a la ciutadania, generant indefensió, i no fer res?**

És un fet de tots conegut que la notificació per edicte sovint ens condueix a una situació d'indefensió perquè quan les multes esdevenen en via executiva no és possible recórrer sobre el contingut i els arguments que declarats en el moment de la infracció haguessin demostrat de forma clara la injustícia de denúncies motivades en preceptes inexistents, ara, permeten a l'administració justificar el manteniment d'un acte dictat amb o sense fonament o amb vicis greus que hagin prescindit del procediment establert, esgrimint que no és el moment procedimental per al·legar qüestions de fons.

Aquest és exactament el cas que ens ocupa, ja que de l'estudi de la normativa aplicable **hem constatat que ni en l'Ordenança municipal de Circulació, de 14 de juny de 2001 (BOIB núm. 80 de 05.07.2001), ni en cap altra normativa d'aplicació hem trobat regulació sobre la renovació del distintiu ACIRE.** És evident que el Servei municipal, amb bon criteri, va establir un sistema per al seguiment de les autoritzacions, estipulant un termini per al control dels vehicles, constatant si conservaven els requeriments originals per mantenir el distintiu però l'autorització existia igualment perquè enlloc de la normativa es preveu la retirada de l'autorització i per dret negatiu hem de pensar que sols si constata de forma fefaent l'incompliment de requisits establerts a l'Ordenança de Circulació decauria el dret, és més ni tan sols existeix taxa a l'Ordenança fiscal que obligui l'impagament de la qual podria haver esdevingut motiu de la retirada de l'autorització.

La càrrega de la prova no recau en el ciutadà que manté els condicionants i, especialment en els ACIRE de residents, si no hi ha canvis es manté també l'autorització. **Les denúncies sobre el 7098---, al nostre parer, es varen imposar sobre un fet inexistent** perquè, l'autorització del 2012 era vigent, com es constataria a la renovació dispensada novament en novembre de 2018 sobre el mateix vehicle, i per tant el motiu de totes les denúncies era inexistent. Val a dir que en aquell moment ningú va informar a la ciutadana de l'existència de multes, perquè d'haver estat informada s'haguessin arxivat perquè en aquell moment es trobaven en via voluntària.

No seria fins al 9 d'octubre de 2018 amb la publicació del Decret 20155/2018, quan es parlaria per primera vegada expressament de regulació per a la renovació de la targeta o distintiu que acredita l'autorització per a la circulació en zona ACIRE, però en aquesta regulació es parla clarament d'una autorització indefinida subjecta a una renovació que té un caràcter de control, en cap moment es parla de retirada indiscriminada d'autoritzacions. El Decret 20155/2018, diu exactament que "la durada d'aquestes autoritzacions podrà tenir caràcter indefinit o ben limitat al període de durada de l'arrendament, amb renovació periòdica cada 5 anys" i continua "[...]Aquestes autoritzacions es renovaran automàticament quan l'ajuntament disposi dels mitjans informàtics necessaris per poder-ho dur a terme". Altra qüestió és que davant una denúncia es pogués comprovar que efectivament s'havien perdut els requeriments per atorgar l'autorització.

Si fins a l'octubre del 2018 no havia regulació escrita sobre la "renovació" i a partir del 2018 es preveu l'autorització amb caràcter indefinit i amb la voluntat de renovació automàtica, cap denúncia, ni anterior ni posterior, es podria imposar sobre un vehicle amb autorització prèvia com és el cas del 7098--- i d'interposar alguna sanció amb aquesta motivació sols es justificaria per l'incompliment fefaent dels requeriments que en el moment de l'autorització originària es complien.

Les denúncies del nostre cas, doncs, no s'ajustarien al procediment legalment establert per inexistència precepte infringit imputable al titular del vehicle. La retirada de l'autorització per manca de renovació, se constatar incompliments, seria un vici que provocaria una nul·litat de ple dret (segons l'article 47.1.e de la 39/2015) i les denúncies en qüestió sobre el 7098--- serien susceptibles d'anul·labilitat ateses conseqüències d'imposar una exigència inaplicable per no estar recollida a l'ordenament i la situ

La part viciada de l'acte és essencial fins el punt que sense ella no s'hagués arribat a la situació actual i per tant implicaria l'anul·labilitat de tot l'acte, com preveu l'article 49 de la Llei 39/2015, segons el qual la nul·litat o anul·labilitat en part de l'acte administratiu pot afectar a tot l'acte si la part viciada és de tal importància que sense ella l'acte no hagués estat dictat.

En definitiva, atesa la potestat de l'administració quant a la revisió de disposicions i actes nuls, recollida a l'article 106 de la Llei 39/2015, pel que fa a presumpta retirada del distintiu, com la revocació d'actes i rectificació d'errades, recollida a l'article 109 de la Llei 39/2015, per a procedir a l'arxiu dels expedients en qüestió, podria justificar una actuació municipal en qualsevol moment, d'ofici o a instància dels interessats, per a rectificar errades materials o de fet com les que indicarien l'arxiu dels expedients que ens ocupen.

Davant un acte clarament injust, en que la ciutadania exposa arguments i proves fefaents per a demostrar una errada de l'administració, especialment de l'administració local, que afecta de forma important als veïnats, no s'hauria de cercar el subterfugi legal per sostenir l'acte. L'administració si vol té eines legals per a la rectificació d'errades dir lo contrari és negar l'evidència.

SEGON.- És comprensible que la normativa estigui redactada per evitar que ningú pugui defugir de la seva responsabilitat dels seus actes però sempre des d'uns principis de legalitat i de confiança mútua que evitin escenaris absolutament absurds o abusos ja sigui per part de la ciutadania, que voldria evitar el pagament de denúncies correctament imposades, o per part de l'administració que podria ocultar un excessiu afany recaptatori.

En el cas que ens ocupa, la voluntat de l'Àrea de Mobilitat es va definir en paraules del seu anterior Regidor, Sr. Ferrer, en el moment de l'activació del Decret de càmeres 2858, de 22 de febrer de 2016, decret 6772 i 6777. de 20 d'abril de 2016 pel qual es varen instal·lar càmeres de televisió per controlar els accessos amb lectura automàtica de matrícula i més tard amb l'aprovació del Decret 20155/2018, de 9 d'octubre, per a la regulació de l'autorització del distintiu d'ACIRE. En declaracions publicades al Diari de Mallorca el Sr. Ferrer va dir: "[...] esta medida no tiene afán recaudatorio, sino que es disuasorio" (DM, 22.08.2016).

Igualment, si l'objectiu de la normativa és millorar la mobilitat de la ciutat i orientar els hàbits circulatoris de la ciutadania, l'actitud de la ciutadana en qüestió ha quedat palesa tant pel seu historial d'infraccions una única denúncia a l'any 2012, al marge de les imposades per zona ACIRE, i la seva immediata voluntat d'aclarir la situació tan bon punt va tenir coneixement de l'existència de les denúncies.

TERCER.- L'existència de mitjans moderns i efectius per a la captació d'infraccions i l'automatització de les denúncies ha quedat prou palesa per l'experiència de les zones ACIRE, amb algun disgust per part de la ciutadania que ha hagut d'assolir una actitud diferent quant a l'ús del cotxe per a l'accés a les zones de circulació restringida, en benefici de tots els veïnats i veïnades.

Aquesta mateixa agilitat s'hauria d'aplicar en la renovació de distintius ACIRE com preveu el Decret 20155/2018 quan diu que "aquestes autoritzacions es renovaran automàticament quan l'ajuntament disposi dels mitjans informàtics necessaris per poder-ho dur a terme". Des de la Defensora hem sabut de l'accés de Mobilitat tant al Padró municipal com al Registre de Vehicles de la DGT; atesos els requeriments per autoritzar una renovació al menys al cas dels residents, potser, podria implantar-se la renovació automàtica dels residents amb caràcter pilot.

## **RECOMANACIÓ -**

Quan la ciutat evoluciona i la realitat va més enllà de les circumstàncies per les quals es va redactar la normativa, l'obligació de qui governa és revisar-la i, si escau, renovar-la procurant una aplicació curosa en aquest impàs temporal per no generar més greuges que beneficis a la ciutadania.

A la vista de les informacions rebudes, de l'anàlisi de la realitat i de la normativa d'aplicació, aquesta Defensora conclou que existeix un GREUGE en relació a les denúncies interposades sobre el vehicle 7098--- pel precepte 00250100 "circular per zona ACIRE sense targeta d'autorització" i es RECOMANA:

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.

**Insistesc abans de concloure i molt especialment en casos com aquest, en la voluntat d'adreçar-me a la ciutadania amb un missatge de conhort i tranquil·litat perquè la Llei dona empara a la ciutadania i ben aplicada no ha de permetre justificar qualsevol actuació o abús, ja sigui per part de l'administració o per part de la ciutadania. Per això insto a la ciutadania a exigir els seus drets fins a les darreres conseqüències i al Govern de la nostra ciutat perquè sigui un referent de confiança en el seu quefer diari, més enllà del legítim interès de recaptació.**

D'aquest document es donarà trasllat a les Àrees de Mobilitat i a la d'Hisenda, a més de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions i al Gabinet de Batlia perquè insti a qui consideri adient per a l'estudi d'aquesta Recomanació amb caràcter urgent i prioritari.

Palma, 20 de febrer de 2020

Anna Moilanen Jaakola  
Defensora de la Ciutadania

### **RECOMENDACIÓN 3/2020, de 26 de agosto, sobre la exclusión del fondo municipal de viviendas sociales**

Relacionado con el exp.DC 16/2020

De acuerdo con la reclamación de la Sra. MXXX IXXX KXXXXXX, ciudadana de Palma, relacionada con la atención recibida por la Regiduría de Cultura y Bienestar Social, por la Regiduría de Modelo de Ciudad, Vivienda Digna y Sostenibilidad y más específicamente por la Oficina Antidesahucios por sus actuaciones para la gestión de sus necesidades socioeconómicas y especialmente la necesidad de vivienda a pesar de la cual no se les dio acceso al fondo municipal de viviendas sociales. Su reclamación fue admitida a trámite en fecha 17.02.2020 según establecen las condiciones previstas en los artículos 27 i 28 del Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía de Palma, BOIB nº.36 de 03.03.2005 (RODC, en adelante).

Previamente, en fecha 02.12.2019 la Sra. KXXXXXX se había personado en la oficina de la Defensora desde dónde se habían iniciado diligencias previas asociadas a la referencia IMA 238/2019, con el fin de recopilar la información necesaria para la valoración de la admisión a trámite. Se acreditó de forma suficiente la representación del núcleo de convivencia compuesto por ella misma, su pareja el Sr. MXXX SXXXXX y su hijo ÓXXXX KXXX, todavía menor y con un grado de discapacidad reconocido del 75% y 40 puntos de movilidad reducida.

Así pues, tras la admisión a trámite, de acuerdo con la tramitación prevista en el artículo 30 del RODC se inició el examen de la documentación, se solicitaron múltiples informes a las áreas implicadas y se han mantenido reuniones con todas las partes para la aclaración de las cuestiones suscitadas en la reclamación, desde los responsables de la Regiduría de Model de Ciudad y la oficina Antidesahucios al Regidor del Área de Bienestar Social, así como con el Director General de Vivienda GOIB y otros, para la reconstrucción de los hechos con el fin de entender y resolver la situación de desamparo por la que finalmente se ha visto afectada la familia.

De toda la información recibida, la oficina de la Defensora da por acreditados y reproducidos los datos socioeconómicos sobre la situación familiar de la Sra. KXXXXXX, por ser conocidos ampliamente por las regidurías competentes. De todos esos datos se recoge resumen sucinto en los dos informes de vulnerabilidad emitidos por la Sra. C.<sup>1</sup> el 15.05.2019 y por la Sra. F.<sup>2</sup> el 14.11.2019. En esos informes queda acreditada la situación de vulnerabilidad llegando a manifestarse de forma expresa y concluyente que “se ha procedido a la selección de la familia de MXXXXX IXXX KXXXXXXX como candidata al fondo social de vivienda municipal” en el informe del 14.11.2019 firmado por la Sra. F.

En cuanto a la trayectoria de la familia en la Oficina Antidesahucios, el primer contacto se produjo el 02.03.2016, con el inicio del exp. 2016/0504, a razón de los primeros problemas de insolvencia de la familia que llevaron a impagos del alquiler de su vivienda. El expediente se cerró, según consta en la copia del expediente a la que hemos tenido acceso, el 13.05.2016 motivando su archivo en la “derivación a otros servicios”.

El 21.12.2018 la familia reiteraba su necesidad y se reabría el expediente al complicarse la situación socioeconómica familiar y necesitar la orientación y apoyo profesional de la Oficina Antidesahucios

---

<sup>1</sup> Sra. C. Trabajadora social de la oficina antidesahucios.

<sup>2</sup> Sra. F. Trabajadora social de la oficina antidesahucios.

que en esta ocasió intervendría de forma directa y repetida para mediar entre arrendador y arrendatario con el fin de evitar el desahucio de la familia del domicilio en el que moraban desde el año 2005. La Oficina Antidesahucios tendría una intervenci3n destacada en la redacci3n de los informes de vulnerabilidad que se dirigirían a los Juzgados competentes en el proceso de desahucio abierto y adem3s aportarían informaci3n clave para valorar los hechos y en especial en cuanto a la exclusi3n de la familia del fondo municipal de viviendas sociales.

Otro hecho importante fue la solicitud de la familia en el registro del IBAVI, en fecha 20.03.2019, a instancia de los servicios municipales que habían recomendado su inscripci3n. La intervenci3n del IBAVI también iba a ser significativa en el desarrollo de los acontecimientos ya que fruto de una actuaci3n de IBAVI se produciría una confusi3n que la Comisi3n usó como argumento para excluir a la familia afectada del fondo municipal de viviendas sociales.

Tras diversos intentos de desahucio salvados, alguno de ellos gracias a la intervenci3n de la Oficina Antidesahucios, los juzgados dictaron un nuevo lanzamiento para el 10.12.2019. Durante las semanas previas, la situaci3n entre las partes implicadas y también entre los distintos intervinientes se complicó de forma extraordinaria. La familia y los servicios municipales que habían trabajado en una serie de negociaciones con la propiedad del inmueble dejaron de progresar en la resoluci3n del conflicto y las circunstancias parecían orientarse hacia el peor de los escenarios. Adem3s, la prensa se había interesado en la cuesti3n ante las actuaciones públicas de la familia para dar a conocer su versi3n de los hechos y la dramática situaci3n que les deparaba su futuro.

De aquellas cuestiones dirimidas, a raz3n del desahucio, en las reuniones entre familia, propiedad, servicios municipales y también de la intervenci3n de la entidad STOP desahucios **no se ha podido obtener evidencia expresa de todas las actuaciones**, en ocasiones por no estar previsto en el protocolo de recogida de datos, por lo tanto la informaci3n obtenida por la Defensora es, en esos casos, fruto de declaraciones o resúmenes hechos por las partes en las que se expresaron percepciones opuestas de los mismos hechos por lo que no resulta posible extraer conclusiones firmes. Así pues, por ejemplo, no se puede poner en duda que los servicios municipales ofrecieron alternativas de vivienda y propuesta de ayudas sujetas al Catálogo de Servicios, porque tanto familia como administraci3n coinciden en que hubo ofertas, la discrepancia surge en las condiciones y los términos en las que se ofrecieron y no existe documentaci3n que dé luz sobre esa cuesti3n. Corresponde a la Defensora valorar los hechos constatados y la vulneraci3n de Derechos con la informaci3n recogida y al no resultar posible acreditar algunos hechos, la emisi3n de juicios de valor en estas condiciones supondría asumir un grado de subjetividad en la cuesti3n que no responde a la funci3n de la Defensora.

A pesar de lo expresado en los párrafos anteriores sí existen hechos acreditados que motivarán la resoluci3n de esta Defensora y que defino a continuaci3n en forma de consideraciones:

PRIMERA. En sí mismo, el hecho de no poder obtener documentaci3n que acredite de forma objetiva y consistente todas las actuaciones municipales es ya motivo de valoraci3n por parte de la Defensora puesto que el hecho de no disponer de datos que muestren de forma fehaciente algunas de las actuaciones municipales deja a la ciudadanía sometida a la arbitrariedad de quién les atiende y a los trabajadores de los servicios sociales sometidos también a una presi3n laboral innecesaria, dejando a unos y otros sin las garantías de que el trabajo de la administraci3n se sujeta a unos criterios y protocolos previamente establecidos.

Deberían existir, siendo el objeto principal de las actuaciones municipales, las evidencias en las que quede constancia de todas las alternativas habitacionales propuestas a la familia o de las presuntas

renuncias de la familia a cada una de ellas y de los motivos alegados en cada caso. **El procedimiento administrativo exige en todo caso la constatación documental de los actos** y es un hecho que no existe documentación que acredite cada una de las actuaciones o, si la hay, no se ha llegado a facilitar a la Defensora. No disponer de la documentación no permite la valoración de esos aspectos puntuales y deja algunas preguntas capitales sobre las que no es posible pronunciarse.

No se pretende hacer responsable a la administración de no disponer, en todos y cada uno de los casos, de los recursos que permitan atender a la ciudadanía, máxime en una situación tan delicada y compleja como la que vive la familia de la Sra. KXXXX, sin embargo el hecho de no disponer de las pruebas de que todas las actuaciones municipales han sido absolutamente transparentes y de acuerdo con los procedimientos administrativos, será una de las cuestiones sobre las que cabe recomendación por parte de la Defensora.

SEGUNDA. También se ha constatado por parte del Patronato municipal de la Vivienda la falta de agilidad en la obligada colaboración con la institución de la Defensora. Ha sido necesario reiterar, durante meses, la copia de las actas de la Comisión Técnica del fondo municipal de viviendas sociales. No obstante, en fecha 17.08.2020, se han obtenido finalmente las copias y como era de suponer han aportado una información muy relevante para el caso.

Nada puede justificar el silencio obtenido por respuesta hasta el 17 de agosto. La reserva y protección de datos personales contenidos en dichas actas no son excusa ni del silencio ni de la limitación en el acceso a la información a la Defensora. Cabe recordar que la Defensora es una entidad independiente, sin embargo, bajo el amparo funcional del propio ayuntamiento y bajo la misma obligación de reserva y discreción, el artículo **50 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma** dice exactamente: "El Defensor o la Defensora de la Ciudadanía actúa sin mandato imperativo de ningún miembro u órgano municipal y **tiene acceso a la totalidad de la documentación municipal**". La ley es clara y no indica limitación alguna.

En el mismo sentido se expresan el artículo 126.5 del Reglamento orgánico del pleno del ayuntamiento de Palma: "Todos los órganos del Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, a través de la Oficina del/de la Defensor de la Ciudadanía" y el artículo 25.3 del Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía, al amparo de lo que indica el artículo 52 de la Ley 23/2006. También el artículo 30.1 del Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía que orienta las actuaciones de la Defensora recuerda: "Los documentos aportados por funcionarios en las actuaciones tendrán carácter reservado", por lo que es evidente que la institución la Defensora está obligada a mantener la reserva de los documentos aportados, como siempre se ha hecho.

TERCERA. No es el principal objeto de esta resolución, ni es responsabilidad de la Defensora analizar en profundidad el problema de coordinación entre áreas y entre administraciones pero en este expediente existen evidencias que demuestran que la relación entre los servicios municipales relacionados con necesidades habitacionales y el IBAVI es muy mejorable. Empezando por las discrepancias en cuanto al mantenimiento y gestión de los inmuebles y concluyendo con la falta de fluidez informativa que llevó, como se describe en la consideración sexta, a los servicios municipales a creer que se le había ofrecido una alternativa de vivienda por la publicación en prensa de una noticia cuando, según el testimonio de la propia Directora-Gerente del IBAVI, esto nunca ocurrió.

La coordinación entre administraciones no es solo deseable y necesaria para optimizar los recursos públicos, sino que es exigible tal y como se establece de forma repetida en la legislación. El artículo 103 de la Constitución exige un servicio de la Administración pública de acuerdo con los "principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación". El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del sector público, recoge los principios generales y más concretamente en el punto 1.k se recuerda la inexcusable coordinación.

CUARTA. La interpretación del concepto de "insolvencia sobrevenida" ha determinado el curso la atención recibida por la familia KXXXX. Según las manifestaciones recogidas de la propia Oficina Antidesahucios y también de la familia, ambas coincidentes, la calificación de la vulnerabilidad por "insolvencia sobrevenida" cambió a lo largo del proceso de atención a la familia y de acuerdo con el Protocolo de Actuación para el Fondo de Vivienda Social Municipal destinado a personas en situación de Vulnerabilidad por insolvencia sobrevenida y afectadas por desahucios, redactado en febrero del 2013, por la Comisión Técnica creada por la Junta de Gobierno el 30 de enero de 2013, esta misma Comisión Técnica valoró la condición de "insolvencia sobrevenida" de la familia KXXXX en diversas ocasiones con resultado diferente.

En la primera ocasión, no se consideró que la insolvencia fuera sobrevenida, resultando que la familia no fue susceptible de ser candidata a incorporarse en el "Fondo de viviendas sociales", siguiendo los criterios y condiciones del Protocolo anteriormente citado. Sin embargo, sin que existieran cambios sustanciales en la situación de la familia, hubo un cambio en la consideración y tras unos meses, la trabajadora social municipal emitió un informe de vulnerabilidad en el que se proponía "la selecció de la família XXXX, com a candidata al fons social d'habitatge municipal", previa revisión de requisitos y condicionantes.

Una vez obtenidas las actas, se puede reconocer que el carácter confuso del concepto de la "insolvencia sobrevenida" es motivo de enorme dificultad a la hora de ponderar la aptitud de los candidatos para ser incluidos en las listas del fondo de vivienda social y así lo ha reconocido también el propio Presidente de la Comisión Técnica, conclusión que tras el análisis de los hechos compartimos.

Ni en la redacción del Protocolo descrito ni en otra documentación jurídica se ha obtenido información que permita definir con la claridad y la objetividad el concepto "insolvencia sobrevenida". El concepto insolvencia en el contexto que nos ocupa se define como la dificultad económica imprevisible o aún previsible pero inevitable que impide afrontar las obligaciones comprometidas, sin embargo la calificación de "sobrevenida" no tiene precedente jurídico aplicable. El reciente Real Decreto Legislativo RDL 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba la nueva redacción de la Ley Concursal, en su artículo 2 recoge el concepto de insolvencia y le reconoce la dualidad de insolvencia actual o insolvencia inminente pero en ningún momento sobrevenida.

La documentación jurídica más próxima al uso del concepto "insolvencia sobrevenida" la tenemos en la Ley 6/2015, de 24 de marzo, de Vivienda de la Región de Murcia y en la Ley Foral 10/010, de 10 de mayo, de Derecho a la Vivienda en Navarra, y en ambos casos se relaciona al concepto de "riesgo de insolvencia por dificultades económicas imprevisibles o aún previstas inevitables" y se aplica en la Protección social de los deudores de hipotecas en el caso de la ley murciana o para definir el marco de actuación del Servicio de mediación en materia de vivienda en la ley navarra.

Todo ello lleva a pensar que si las condiciones iniciales de la familia eran prácticamente idénticas pero no se les incluyó en el fondo municipal de viviendas sociales por incumplir la condición de "insolvencia sobrevenida", o hubo algún factor que ninguna de las partes implicadas ha sabido justificar o se produjo un error inicial que vulneró el derecho de la familia a ser incluida en el fondo de viviendas causando indefensión. Sólo cabe recordar una vez más el informe de vulnerabilidad del 14.11.2019 en el que la trabajadora social conocedora de todos los requisitos y condiciones proponía a la Comisión la inclusión de la familia como candidata al fondo social de viviendas municipales.

QUINTA. No ponemos en duda que los servicios municipales implicados tuvieron en cuenta los factores extraordinarios de la familia y más concretamente del menor que la integra, por su condición de menor y además "gran discapacitado", sin embargo debo recordar algunas cuestiones que pudieron influir el resultado final.

En cuanto a la condición de "menor" cabe destacar dos cuestiones, la primera sobre la primacía del interés superior del menor, recogida en la *Convención de los derechos del niño* que de acuerdo con la Constitución española es parte integrante del ordenamiento jurídico y de aplicación directa, ya que según manifestaciones de la familia, en algún momento las alternativas de vivienda se planteaban tras la separación del menor de sus progenitores. Esta cuestión no se ha podido resolver por parte de la Defensora por no existir constancia escrita de las propuestas pero hubiera sido grave que la condición de insolvencia económica tuviera como consecuencia la separación de la familia.

La segunda cuestión en relación a la condición del menor vendría referida a su participación directa y personalísima en la defensa de sus derechos por la polémica generada en cuanto al "uso mediático de la condición de menor" por parte de la familia. Más allá del acierto u oportunidad de las intervenciones públicas de la familia, de las que no me corresponde opinar como Defensora, el derecho a la participación de los menores es también uno de los cuatro pilares de la Convención y la defensa de sus derechos forma parte de su espacio de participación, especialmente en una ciudad que como la nuestra se honra de tener el distintivo de amiga de la infancia. Puede por tanto sorprendernos que la interlocución de la familia se haya llevado a través del menor pero un joven con 17 años y de sus capacidades intelectuales puede, si quiere, actuar como lo ha hecho.

También en cuanto a la condición del menor, cabe destacar que como Defensora y en virtud del principio de coordinación entre administraciones se mantuvieron conversaciones con la Oficina Balear de Infancia y Adolescencia del GOIB (OBIA), anteriormente oficina del Defensor del Menor, quién compartía la preocupación por el estado del problema y en especial por las condiciones de vivienda del menor tras el posible desahucio y las alternativas que pudieran ofrecer a la familia las distintas administraciones competentes (ayuntamiento de Palma e IBAVI).

En cuanto a la condición de "gran discapacitado" esta Defensora considera necesario recordar la *Convención de los derechos de las personas con discapacidad* ratificada por el Estado español y por tanto bajo el mismo compromiso de obligación de otras directrices integradas en nuestro ordenamiento. Es de especial interés en el artículo 23 sobre el Hogar y la familia por lo que se transcribe el extracto siguiente: "[...] Los Estados Partes asegurarán que los niños y las niñas no sean separados de sus padres contra su voluntad, salvo cuando las autoridades competentes, con sujeción a un examen judicial, determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que esa separación es necesaria en el interés superior del niño. [...]".

Así pues, es el parecer de esta defensoría que la condición extraordinaria del menor y de la familia debería haber influido para facilitar una solución adaptada a las necesidades de este caso y llegado el momento para comparar los derechos y preferencias entre ciudadanos/as aspirantes a una vivienda municipal, siempre sometiendo la resolución a criterios establecidos previamente, objetivos y con total transparencia.

SEXTA. El día 10.12.2019 ni los informes de vulnerabilidad de los servicios municipales ni otras intervenciones evitaron la ejecución efectiva del quinto intento de lanzamiento y la familia tuvo que abandonar el inmueble, desplazando su domicilio de forma temporal a casa de unos conocidos ante la falta de otras alternativas.

Según correo electrónico de la Sra. BG<sup>3</sup> a los representantes legales de la Sra. KXXXX, el 09.12.2019 se comunicaba que la Comisión Técnica había aceptado la integración de la familia como candidata al Fondo municipal de Viviendas Sociales. También se confirmaría esta decisión en la declaración de la Sra. BG en el Juzgado de Instrucción número 3 de Palma.

También el día 10.12.2019, la *Comisión Técnica para la información y proposición de la adjudicación del fondo de viviendas sociales municipales*, formada por miembros de distintos servicios municipales según acuerdo de Junta de Gobierno, un día después de declarar a la familia como candidata al fondo de viviendas sociales, decidía la exclusión de la familia para la adjudicación de viviendas como se desprende de la comunicación a la ciudadana. Se adjunta ese documento datado el 31.03.2020 (y no firmado) en el que se incluye el siguiente extracto del acta de la Comisión:

"En fecha de hoy se ha publicado en el periódico Última Hora una noticia referente al desahucio de la Sra. KXXXXX, en el que su hijo manifiesta "Me ofrecen ir a Petra o separarme de mi familia". La Sra. BG, se ha puesto en contacto con la Sra. KXXXX, para saber si es cierta la noticia, manifestando la Sra. KXXXX que sí, pero que al ser un pueblo y no estaba adaptado a las necesidades de su hijo y si tenía una urgencia médica estaba lejos de Son Espases. La Sra. BG le informa que se ha de reunir con la Comisión para valorar de nuevo la propuesta. Esta Comisión, una vez analizada la nueva información acuerda excluir la propuesta por resultar adjudicataria de una vivienda de promoción pública, según condiciones de acceso a una vivienda de este protocolo".

La noticia publicada en prensa fue sin duda la fuente de la causa que activaría el proceso de exclusión de la familia del fondo municipal de viviendas, sólo constatada por la consulta de una técnica municipal a la cabeza de familia. Sin embargo no se contó con la confirmación documentada de esos hechos por parte del IBAVI que presuntamente había hecho la oferta de vivienda.

Desde la oficina de la Defensora se recomendó a la ciudadana que solicitase copia de su expediente y además se contactó con el IBAVI para conocer el estado de los hechos y el 04.06.2020 la Sra. Ballester, Directora-gerente de aquel instituto, acreditaba con absoluta claridad diciendo que existía una vivienda adaptada en Petra y "se le ofreció la posibilidad de si era posible un cambio en la solicitud", "que esto era solo una posibilidad y que en ningún caso, suponía una adjudicación segura o directa de la vivienda". De ese documento también se aporta copia.

---

<sup>3</sup> La Sra. BG es una Trabajadora social municipal, miembro de la Comisión Técnica.

Por lo tanto, queda probado que la propuesta presuntamente rechazada no era de una alternativa de vivienda sino una proposición para el cambio de la solicitud de la familia en el IBAVI, motivo que no debería haber supuesto la exclusión de la familia. Dadas las circunstancias familiares también es comprensible la confusión en la interpretación por parte de la familia cuando respondió a la Sra. BG (trabajadora social del Patronato municipal de la Vivienda y miembro de la Comisión Técnica) más aún según como se le formulara la pregunta. Lo que no es asumible en modo alguno es que la Comisión Técnica actuara sin tener la constancia documental de la administración actuante en cuanto a la noticia publicada en los periódicos.

A la vista de los hechos, preocupan a esta Defensora los criterios que precipitaron la toma de decisiones de la Comisión Técnica, el tratamiento de la información y la falta coordinación entre administraciones ya que todo ello causó la exclusión de la familia y la consecuente vulneración del derecho de la familia a acceder a las futuras ofertas de viviendas sociales entre los meses de diciembre a agosto. Pero lo más grave es que, tras la obtención de las actas de la Comisión Técnica, esta Defensora ha sabido que el 30.01.2020 la Comisión adjudicó una vivienda adaptada a la que podría haber aspirado la familia y la injustificada exclusión de las listas como candidatos les dejó sin la opción de ser valorada como adjudicataria de dicha vivienda.

Por otra parte interesan dos cuestiones sobre esta última consideración. Una, sobre la demora para responder las peticiones de la ciudadana por parte de la Regiduría de Bienestar Social ya que la petición se realizó el 10.02.2020 y el 31.03.2020 se remitió la respuesta a la ciudadana pero no sería hasta el 19.06.2020 cuando se le remitió la traducción del contenido de aquel documento. La segunda cuestión es sobre los testimonios de la Sra. BG en los juzgados a razón de lo ocurrido en el momento del lanzamiento, a los que se hace alusión en la misma respuesta a la señora KXXXX, y el contraste entre los hechos y las decisiones, que llegado el caso, será objeto de atención por parte de los tribunales.

## CONCLUSIÓN

La administración nunca debió llegar a esta situación teniendo en cuenta que las primeras actuaciones municipales preveían la mediación entre arrendador y arrendatario y además se consiguió la paralización de varios lanzamientos.

Es cierto que hubo actuaciones adecuadas por parte de la administración municipal que sin duda fueron un buen apoyo para la familia de la Sra. KXXXXXX pero la incapacidad de resolver con éxito una mediación afectada por una cantidad aproximada a los 3000 euros en origen y la exclusión del fondo municipal de viviendas sociales, en primer lugar por la confusa aplicación del concepto de insolvencia sobrevenida y después por la precipitación de una decisión basada en hechos no acreditados, me conduce a resolver que existen motivos de AGRAVIO sobre la ciudadanía y que ese agravio ha sido a causa de algunas actuaciones municipales.

Desde el 10.12.2019 la situación habitacional de la familia es absolutamente precaria y, salvo que se expongan nuevas razones, se ha vulnerado el derecho de la familia a ser candidata a la adjudicación del fondo de viviendas municipales. En el fondo de la cuestión, es intrascendente el hecho de que hayan habido o no viviendas adaptadas para adjudicar, el derecho se ha vulnerado. Lo que sí hace mayor el agravio es que se ha dado la circunstancia de la adjudicación de una vivienda adaptada en enero a la que no ha podido aspirar la familia por la exclusión de su candidatura.

Con carácter más específico, dado el amplio alcance de las mismas y **de acuerdo con las competencias que me facultan para sugerir criterios alternativos para la revisión de actos resueltos (art. 30.2, RODC) y sugerir también modificaciones en los textos normativos (art. 32, RODC) cuando las actuaciones de la administración o la aplicación de las disposiciones conduce a un resultado injusto**, para cada una de las consideraciones expuestas **se proponen una serie de recomendaciones** asociadas a cada una de ellas:

1.- La adopción por parte de las Áreas competentes de las medidas necesarias para la recogida documental de las actuaciones municipales de forma que se pueda acreditar la ejecución de las mismas, en especial por lo que se refiere a las ofertas habitacionales, y la transparencia como pilar de las prácticas municipales que evite interpretaciones dispersas y proteja también a los técnicos de la presión en cuanto a sus decisiones. Igualmente se hace muy necesario la revisión de los documentos emitidos por la Comisión Técnica de información y adjudicación de viviendas del fondo social al observar deficiencias graves en su contenido como la falta identificación y firma en los documentos emitidos, así como la falta de pie de recurso en las resoluciones.

2.- El restablecimiento de la preferencia y agilidad previstas para el acceso a la información por parte de la Defensora, que *in extremis* ha tenido acceso a las actas de la Comisión Técnica de información y adjudicación de inmuebles del fondo social de viviendas municipales.

3.- Confirmar la necesaria y exigible coordinación entre áreas y administraciones, acreditando el compromiso de las administraciones mejorar la comunicación y establecer, si cabe, nuevos canales para la mejora de la coordinación. También sería de gran interés, que atendiendo a la composición diversa de la Comisión Técnica implicada en este expediente, en el marco de la propia administración municipal se establecieran criterios de liderazgo para la dinamización de casos tan extraordinarios como el que nos ocupa.

4.- Con carácter general, la revisión del Protocolo de actuación para el fondo de vivienda social municipal destinado a personas vulnerables por insolvencia sobrevenida y afectadas por desahucios, especialmente en cuanto al alcance de la calificación de SOBREVENIDA de la insolvencia.

5.- La reconsideración de las actuaciones municipales y las futuras actuaciones de la Comisión Técnica para que a la atención que ya se le da actualmente a la Convención internacional de los derechos del niño y la Convención de las personas con discapacidad se le dé, si cabe, una preferencia mayor atendiendo a la vulnerabilidad extraordinaria de estas personas. Es un imperativo recordar el carácter de obligado cumplimiento de ambas convenciones por el rango de Ley del que gozan.

6.- Con carácter específico se recomienda la reinclusión de la familia KXXXXX en el fondo de viviendas sociales municipales y, si cabe, la compensación por la exclusión de la familia del fondo municipal de viviendas sociales que como ya se ha expuesto fue y todavía hoy es causa de vulneración del derecho; lo fue cuando no se consideró su situación "insolvencia sobrevenida" y lo es desde el mes diciembre hasta hoy a causa de la precipitación en la decisión de la Comisión Técnica. En ese sentido, se recomienda también el estudio de las responsabilidades en cuanto a las decisiones tomadas de forma, a mi parecer precipitada ya que la inclusión de la familia a las listas no significaba una adjudicación inmediata de una vivienda, y sin acreditación de los hechos en los que se apoyaba la exclusión de la familia.

Por todo lo expuesto debo resolver que existen motivos de AGRAVIO y tras la comunicación de la presente resolución a la ciudadanía se procederá al archivo del expediente tras cumplir con los trámites reglamentariamente previstos.

Contra las decisiones de la Defensora de la Ciudadanía no se puede interponer recurso alguno y las quejas que se le formulen no afectan a los plazos previstos para el ejercicio de las acciones que sean procedentes en vía administrativa o jurisdiccional, de acuerdo con el artículo 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciudadanía no está facultada para anular ningún acto o resolución de la administración municipal, no obstante de acuerdo con sus competencias se da traslado del resultado de estas investigaciones a la autoridad municipal competente para que tome constancia y se emite esta RECOMENDACIÓN, en beneficio de la ciudadanía y del funcionamiento de la actividad administrativa del ayuntamiento de Palma.

Se **insta a la autoridad municipal competente a comunicar a la Defensora la admisión, la admisión parcial o la oposición a la Recomendación sugerida**, aportando los argumentos jurídicos y técnicos que avalen su decisión.

Todos los hechos expuestos en esta resolución están basados en documentación oficial que obra en poder de la Defensora de la Ciudadanía para su constatación en caso de ser necesario.

Palma, 26 de agosto de 2020

Anna Moilanen Jaakola  
Defensora de la Ciudadanía

**RECOMANACIÓ 4/2020, de 4 de desembre, 10 Mesures per a millorar l'atenció de la Ciutadania durant la Pandèmia**, en correspondència amb el material elaborat des del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya del que som membres de ple dret.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) alerta de **l'extrema fragilitat dels serveis socials municipals en un moment que sorgeixen nous models de pobresa com a conseqüència de la pandèmia per la covid-19**. És la principal conclusió de l'informe *Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia*, que els defensors de proximitat han elaborat després d'analitzar les demandes i queixes rebudes per part de la ciutadania aquests últims mesos a les 47 ciutats que disposen d'aquesta figura i que sumen, en total, més de quatre milions d'habitants.

És per això que en base a les conclusions de l'informe, **el FòrumSD i també amb l'experiència pròpia de la meua oficina proposa un 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**.

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, adverteixen que **"és vital reforçar urgentment" els Serveis Socials Municipals** per tal que aquests dispositius no esdevinguin la "baula febre" del sistema, destinant-hi més personal i rebaixant el temps de resposta de les peticions, entre d'altres mesures.

La situació dels Serveis Socials Municipals s'afegeix a **les dificultats pel bloqueig de les Administracions supramunicipals, que provoca demores i dificultats en la tramitació dels ERTO, prestacions de desocupació, Renda Garantida de Ciutadania i l'Ingrés Mínim Vital** provocant greus disfuncions en l'atenció a la ciutadania i, molt especialment, als col·lectius en situació de major vulnerabilitat.

**Traves a l'empadronament i actuacions policials.** El síndics municipals també alertam que alguns Ajuntaments, tot i les dificultats que comporta la crisi de la covid 19, continuen posant **traves administratives als ciutadans que volen empadronar-se**, i els recorda que tenen l'obligació de fer-ho amb independència de la situació habitacional dels demandants. També demanen que es revisin les actuacions dels cossos municipals locals per evitar algunes situacions d'abús d'autoritat i poca empatia amb la ciutadania.

Igualment, l'informe insta a millorar la comunicació dels Ajuntaments i els ciutadans, establint canals de comunicació nous i millorant els existents. En aquest sentit, el FòrumSD destaca el impacte que pot tenir la bretxa digital entre els ciutadans que no poden accedir a Internet o tenen dificultats de connectivitat. També qualifica de "preocupant" la poca comunicació digital entre la Generalitat i l'Administració local, especialment nociva en aspectes com la situació a les residències de gent gran, i **demana que es declarin serveis essencials els centres cívics i els equipaments esportius i culturals que per aquells col·lectius més vulnerables són indispensables per no desconnectar-se de l'entorn**.

Amb tot, l'informe **posa en valor el paper essencial que han jugat els municipis a l'hora d'arbitrar mesures per atendre els sectors de la societat més afectats per la crisi sanitària**. "Han estat l'administració més a prop de la ciutadania i, en general, la que millor ha respost a les demandes habituals i a les noves demandes sorgides arran de la pandèmia", indiquen.

Des d'aquesta perspectiva, les sindicatures municipals demanam una reflexió per a consolidar els mecanismes de treball que han funcionat i corregir aquells que convé millorar. Entre els primers inclouen la necessitat de canalitzar i aprofitar l'esperit "participatiu i col·laboratiu" de la ciutadania

que s'ha mobilitzat en aquest període a través d'entitats i associacions per sumar esforços amb els poders públics. Quant als aspectes sobre els quals convé reflexionar esmenten **el teletreball, per evitar que sovint depengui del voluntarisme i dels recursos propis del funcionariat.**  
 Palma, 4 de desembre de 2020

Anna Moilanen Jaakola  
 Defensora de la Ciutadania

Annex



## 10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

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



## C. NORMATIVA D'APLICACIÓ DIRECTA

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

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



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

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

---

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

---

### ÍNDICE

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

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO  
LEGISLACIÓN CONSOLIDADATEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: sin modificaciones

## LA PRESIDENTA DE LAS ILLES BALEARS

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

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Disposición final.**

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

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

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

## D. CARTA EUROPEA PER A LA SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

## **Dirigida als homes i dones de la ciutat**

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

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

Aquí sorgeix la Ciutat.

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

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

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

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

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

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

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

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

Un principi: la igualtat.

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

## **Les ciutats sotassignades:**

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

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

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

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

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

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

## **PART I. DISPOSICIONS GENERALS**

### **Art. I - DRET A LA CIUTAT**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT**

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

#### **Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL**

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

#### **Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT**

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

### **PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL**

#### **Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA**

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

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

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

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

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

#### **Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR**

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

#### **Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ**

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

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

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

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

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

#### **Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ**

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

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

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

#### **Art. XIV - DRET AL TREBALL**

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

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

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

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

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

#### **Art. XV - DRET A LA CULTURA**

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

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

#### **Art. XVI - DRET A L'HABITATGE**

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

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

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

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

#### **Art. XVII - DRET A LA SALUT**

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

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

#### **Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT**

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

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

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

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

#### **Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Art. XXI - DRET AL LLEURE**

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

#### **Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS**

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

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

#### **Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS**

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

#### **Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA**

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

### **PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT**

#### **Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL**

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

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

#### **Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT**

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

#### **Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ**

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

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

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

#### **Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS**

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

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

#### **DISPOSICIÓ FINAL**

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

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

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

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

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

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

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

## **DISPOSICIONS ADDICIONALS**

### **PRIMERA**

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

### **SEGONA**

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

### **TERCERA**

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

### **QUARTA**

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

### **CINQUENA**

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

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

## E. NO CONFORMITATS

AUDITORIA (interna/externa/altres) : ALTRES		EXP.ASSOC. DC 033/2019 i 035/2020
EMESA PER : Vicente Rodrigo		
DOCUMENTADA PER: Vicente Rodrigo		DATA 14/05/2020
DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT Errada en la petició d'informe relacionada amb la reclamació presentada per un ciutadà, ja que el fons de la documentació presentada es correspon amb una altra qüestió diferent a l'exp. DC 033/2019.	DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT POTENCIAL	
SOLUCIÓ PROPOSADA Atesa la comunicació del Coordinador de Batlia que ens comunica la discrepància, s'accepta l'errada i s'inicia expedient DC 035/2020 per a l'atenció de la manca de resposta a dues peticions, una a EMAYA i l'altra a Llicència d'Activitats.		
ANÀLISI DE LES CAUSES 1. Causat per no llegir de forma completa els documents que acompanyaven la reclamació presentada al mes de març de 2020. 2. Mancava resposta de Batlia al DC 033/2019 i això va induir a pensar que es tractava d'una reiteració del ciutadà.	ANÀLISI DE LES POSSIBLE CAUSES	
ACCIÓ CORRECTORA 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 del DC 035/2020	ACCIÓ PREVENTIVA	
VALORACIÓ ECONÒMICA ESTIMADA (ALTERNATIVES):		
RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓ: Vicente Rodrigo SIGNATURA:		
DATA MÀX. D'IMPLANTACIÓ 15/05/2020		
RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓ: Anna Moilanen SIGNATURA:		
DATA MÀX. DE VERIFICACIÓ 30/05/2020		
L'ACCIÓ CORRECTORA HA ESTAT EFECTIVA? SI DATA __/__/____ NO cal obrir altra no-conformitat i analitzar		
OBSERVACIONS: No conformitat resolta, després de comunicar al ciutadà la qüestió i expedient resolt en tràmit tant amb les Àrees com amb el ciutadà. No s'ha generat greuge afegit per l'actuació de la DC		

## F. FORMACIÓ "VOICES AGAINST SLAVERY"

DOCUMENTACIÓ DE LA FORMACIÓ - VOICES AGAINST SLAVERY

**VOICES AGAINST SLAVERY**

**27 NOV 2020 - 10 A 14H**

**PRIMER SEMINARIO VIRTUAL**

**CONTRA LA TRATA**

**“El papel de las Defensorías locales”**

Twitter Facebook Instagram LinkedIn

**PRIMERA PONENCIA 10:00h**

**Esclavitud en el S.XXI: ¿mito o realidad?**

**BEATRIZ SÁNCHEZ**  
Fiscal adscrita al Fiscal de l. Sala de Extranjería

**ANNA MOILANEN**  
Defensora de la Ciudadanía

**ROCÍO MORA**  
Directora APRAMP

**Coffee BREAK 11:45h**

**SEGUNDA PONENCIA 12:15h**

**Trata y prostitución: ¿qué está pasando en nuestras ciudades?**

**ELENA ARCE**  
Exercita adscrita Defensor del Pueblo

**EVA ABELLAN**  
Presidenta del Fórum Síndics y Defensora de Bahadell

**LIUÍS BALLESTER**  
Director Investigador Universitat UIB

**CONCLUSIÓN 14:00h**

Acceso a las ponencias tras registro en página web  
[www.voicesagainstslavery.com](http://www.voicesagainstslavery.com)  
o a través de facebook en streaming

## DOCUMENT DE CONCLUSIONS EN COL·LABORACIÓ AMB FÒRUM SD



# PROPOSTA D'ACCIÓ DE LA TRATA ALS NOSTRES MUNICIPIS l'esclavitud del S XXI

### 1. Problema detectat.

Després del I Seminari Virtual de Lluita contra el Tràfic de persones, va quedar clar que malgrat ser un delictes internacional de lesa humanitat, les Defensories i Sindicatures locals no tenen un coneixement extens, ni un protocol estandaritzat per a l'atenció de les víctimes, ni unes eines que permetin orientar les nostres actuacions, tenint en compte que es una vulneració que competencialment té un abast que permetria actuacions de totes les administracions (estatal, autonòmica i local).

És un fet però que la Tracta existeix a les nostres ciutats, malgrat la voluntat d'invisibilització de qui se n'aprofita d'ella, integrant-la amb fastigosa normalitat en empreses legals i en la consciència social que ignora i fins i tot tolera aquesta vulneració de drets en el nostre entorn proper.

És clar, que la tracta afecta els nostres veïnats i veïnades i entitats com les nostres no poden limitar-se a derivar el problema cap a altres administracions. Cal prendre un paper actiu, definir el nostre posicionament i declarar-lo públicament per ser referents en la defensa de drets fonamentals i dotar-nos d'eines per detectar i acompanyar les víctimes.

### 2. Possibles causes que és consideren

- Manca de visibilitat del problema al nostre entorn pròxim, sembla que l'esclavitud és un problema d'altres indrets llunys i menys "civilitzats".
- Les víctimes ignoren la seva situació i les que són conscients no tenen alternatives per en sortir-se'n de les màfies.
- Manca de suport professional, d'eines i també d'inversió econòmica per a detectar les víctimes i acompanyar-les en el trànsit a una vida normalitzada i segura.
- Tolerància de la societat i manca de definició política amb aquesta forma d'esclavitud coneguda però davant la qual no ens implicam, fins al punt de consentir en la constitució de negocis tapadora legítims.
- Manca d'una Llei integral contra la Tracta que permeti la persecució dels delinqüents i el suport a les víctimes, fins i tot quan desconeixen que ho són.
- Manca de lideratge de l'administració general que afavoreixi la coordinació entre administracions i entitats que lluiten Contra la Tracta.
- Manca de programes educatius que orientin les conductes disruptives detectades en la societat i especialment en les generacions d'infants i joves en aquesta matèria.

### 3. Metodologia proposada

Compilar la informació extreta del I Seminari celebrat el 27 de novembre per a l'elaboració d'un resum de els ponències i facilitar-lo als socis del Fòrum.

Elaborar un qüestionari per a la recollida de dades quant a la problemàtica als nostres municipis.

Creació d'una Comissió de treball del FòrumSD per a la formulació de plantejaments viables en matèria de Trata a les nostres sindicatures.

#### **4. Productes previstos**

- a) Fer una proposta de Declaració quant al Posicionament de les Defensories i Sindicatures.
- b) Emetre una resolució i recomanació d'ofici model, per tal que els Síndics/ques que ho desitgin la puguin presentar als seus ajuntaments la necessitat d'incloure a l'agenda política dels nostres municipis el problema de la Trata en totes les seves formes i que se li doni la visibilitat que avui no té.
- c) Desenvolupament d'un Protocol d'actuació i d'altres eines que ens permetin enfocar de manera efectiva i real el suport a les víctimes de Trata, quant a la seva detecció, orientació i acompanyament.

#### **5. Accions complementaries**

2 articles de premsa parlant del tema de dos síndics en diaris de gran tirada.  
Nota de premsa ( o foto oportunitat) i petit informe amb infografies i dades.

#### **6. Terminis/Cronograma**

- a. Arrancada : 15 de desembre
- b. Recollida d'informació 20 desembre - 20 gener
- c. Processament i preparació material 21 gener a 15 febrer
- d. Elaboració propostes 2a quinzena de febrer
- e. Presentació: inicis març

## G. FULL DE RECLAMACIÓ

## RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA

### DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

### FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT

(BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ELS ANTECEDENTS)

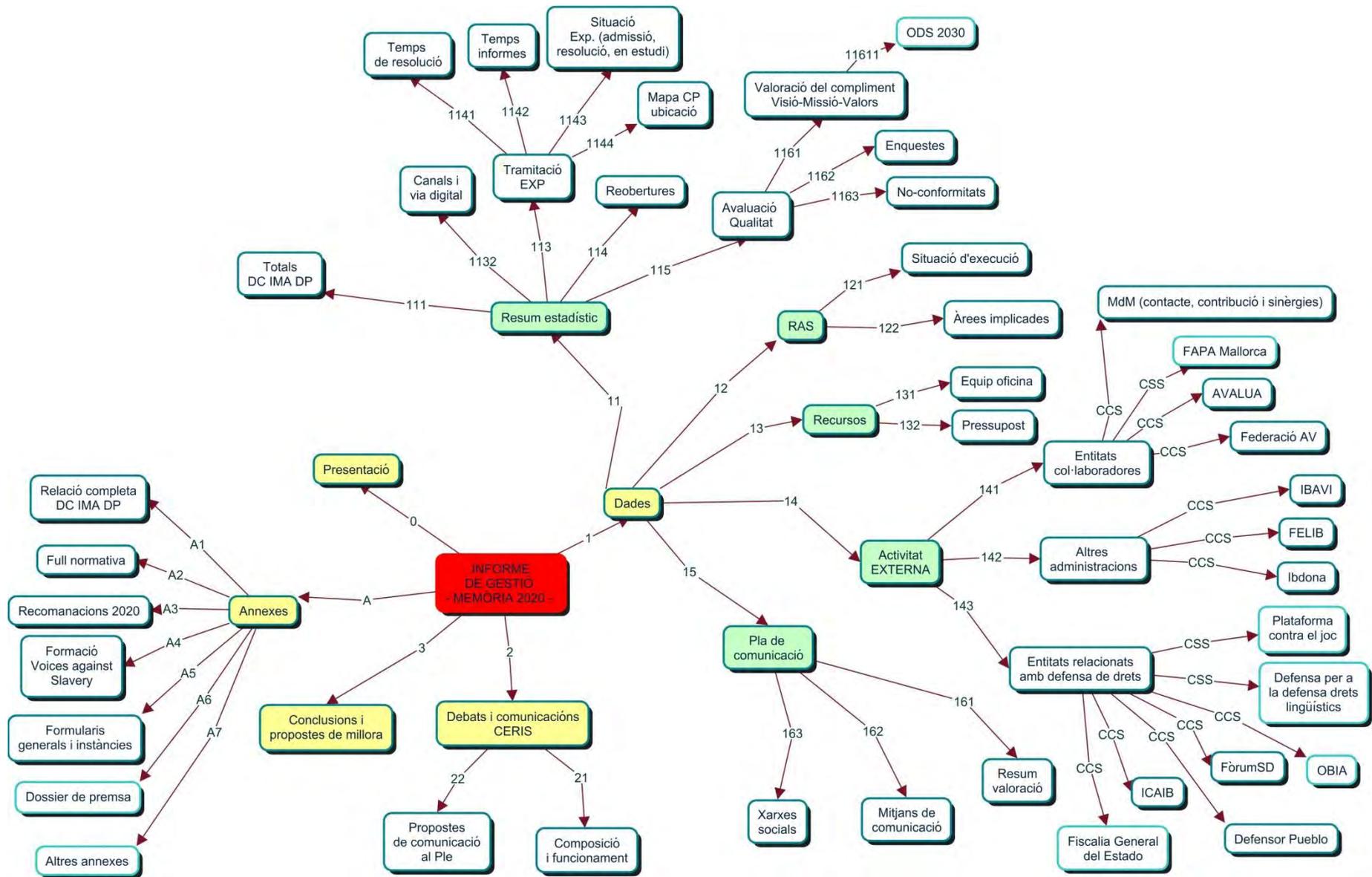
### DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA	SIGNATURA
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

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

## H. MAPA MENTAL DE LA MEMÒRIA - 2020



## I. DOSSIER DE PREMSA

