

ACTA DE LA SESSIÓ DEL PLE

Identificació de la sessió

Núm.: 6 /2024

Caràcter: ordinari

Data: 23 d'abril de 2024

Horari: de 12.33h a 13.36 h

Lloc: sala de plens de l'Ajuntament

President:

Jaime Martínez Llabrés (PP)

Assistents:

Llorenç Guillem Bauzá de Keizer (PP)

José Javier Bonet Díaz (PP)

Miguel Busquets Salom (PP)

María Mercedes Celeste Palmero (PP)

Sara Cerdó Frias (VOX PALMA)

Kika Coll Borràs (MÉS per Palma)

Fulgencio Coll Bucher (VOX PALMA)

Miquel Àngel Contreras Ramis (MÉS per Palma)

Francesc Josep Dalmau Fortuny (PSIB-PSOE)

Antonio Deudero Mayans (PP)

Francisco Ducrós Salvá (PSIB-PSOE)

Margarita Durán Vadell (VOX PALMA)

Ignacio Esteban Comamala (VOX PALMA)

Juan Antonio Esteban Rodríguez (VOX PALMA)

Guadalupe Ferrer Melgarejo (PP)

Óscar Fidalgo Bestard (PP)

Silvana González San Martín (PSIB-PSOE)

Jerónima Mayans Bosch (VOX PALMA)

Lucía Miriam Muñoz Dalda (Grup Mixt)

Elena Navarro Duch (PSIB-PSOE)

Daniel Oliveira de Souza (PSIB-PSOE)

Angélica Pastor Montero (PSIB-PSOE)

María de Lourdes Roca Calafell (PP)

Belén Soto Mateu (PP)

Neus Truyol Caimari (MÉS per Palma)

Secretari general del Ple: Nicolau Conti Fuster

Interventor: Juan Cañellas Vich

Cap de Servei de la Secretaria General del Ple: Julián García Caballero

Punt únic. Presentació de la Memòria de la Defensora de la Ciutadania, relativa a les actuacions de l'any 2023.

El Ple de l'Ajuntament s'assabenta de la presentació de la Memòria de la Defensora de la Ciutadania, relativa a les actuacions de l'any 2023.



Sra. Anna Moilanen Jaakola, Defensora de la Ciutadania:

“Moltes gràcies, Sr. Batle. Bon dia, veïnats i veïnades, representants d’associacions i d’entitats socials, benvingudes autoritats, regidors i regidores, Sr. Batle, amic i amigues, siau benvinguts a la presentació d’aquesta Memòria.” ¿Es esta la Oficina de la defensora? Por favor, ayúdenme. Vengo de la Agencia Tributaria porque me han embargado mi pensión por unas multas de las que no tengo conocimiento ni he recibido aviso y me han dicho que tengo que hablar con el Ayuntamiento. He ido con mi nieta. En la OAC me han dicho que hable con multas y en multas me han dicho que hable con Tesorería. Tengo 83 años y hace años que ya no tengo ni el coche. No sé qué tengo que hacer pero necesito mi pensión que son 450 € que cobro al mes”. Aquesta és una situació real que va donar inici a un dels 565 expedients treballats el 2023 i avui ens serveix com a exemple per a il·lustrar la feina de la nostra Oficina, totalment diferent i única en l’estructura administrativa. Després de tot un períple de comprovacions dels fets en col·laboració amb les àrees implicades, incloent-hi l’Agència Tributària, aquest expedient es va resoldre a favor de la ciutadana i va poder recuperar el cobrament normalitzat de la seva pensió mínima, imprescindible per a poder tirar endavant. Aquest treball, i el dels 564 expedients restants, es fa amb les màximes confidencialitat i discreció, comptant amb la complicitat de les àrees. Són massa els casos en què la ciutadania viu la seva relació amb l’Ajuntament com la d’una servitud al sistema o com qui s’endinsa a la selva, tot i que els funcionaris tenen vocació de servei i la majoria desitgen exercir les seves funcions amb eficiència i sense errors. No obstant això, és evident que res és infal·libre. Es produeixen conflictes i davant una reclamació com la que he descrit el ciutadà està perdut, llevat que trobi una oficina com la nostra on se li dona una atenció singular, individual i fiable des del primer moment. Però no s’enganin: no és fàcil. Per a començar, les competències de la institució de la Defensora abasten totes les àrees i les actuacions municipals. Això vol dir que atensem reclamacions de tot tipus: des de problemes de subministrament i de serveis relacionats amb EMAYA, l’Empresa Funerària Municipal, l’Institut Municipal d’Esports, Mobilitat, l’Empresa Municipal de Transports, Parcs i Jardins, Seguretat Ciutadana... fins a l’eliminació d’un eixam d’abelles o el problema de la limitació horària de l’Oficina d’Objectes Trobats. A més, moltes vegades hem de trepitjar la línia de les nostres competències i anar més enllà, ja que els expedients tenen a veure amb organismes supramunicipals com l’IMAS, el Consell de Mallorca o, com és el cas de l’exemple inicial, l’ATIB. Doncs bé, en aquest context durant el 2023 un 66% de les reclamacions es varen resoldre a favor de la ciutadania; és a dir, la ciutadania tenia la raó. Aquesta dada és important perquè malgrat l’enorme volum de treball fins ara s’ha procurat que cap ciutadà hagi quedat sense resposta, encara que aquesta sigui negativa. Una altra dada rellevant és que el nostre temps mitjà de resolució és de tres mesos, però no el de resposta, ja que en la immensa majoria dels casos contactam amb els reclamants en un termini d’entre dos dies i dues setmanes, per a informar-los sobre l’admissió a tràmit del seu expedient i el curs que se li donarà. No obstant això, les resolucions finals es demoren en funció de circumstàncies alienes a l’Oficina i per això algunes reclamacions s’han mantingut obertes durant anys. Aquest allargament temporal es deu a l’interès de la Defensoria a no donar per conclòs un expedient per a quadrar estadístiques i s’ha de comprendre de manera constructiva. Es comprendrà millor amb uns quants exemples. Quan ens enfrontam a les reclamacions generals dels barris vulnerables ens trobam amb actuacions municipals que no resolen els problemes de fons, ja sigui per manca de projecció, manca d’agilitat en la tramitació o, simplement, manca d’inversió. En qualsevol cas, la presència de la Defensora és important perquè aporta un punt de vista diferent amb l’acompanyament de la ciutadania i la supervisió de l’efectivitat de les actuacions. Fins i tot hem aportat garanties de continuïtat en moments tan delicats com els canvis de legislatura. Un altre exemple d’aquest tipus d’expedients que s’allarguen és el funcionament i, finalment, el canvi de l’ascensor de la plaça Major. L’expedient va ser obert per l’anterior Defensor el 2008 i resolt l’agost del 2023. Durant aquest període de temps lamentablement moltes de les persones amb mobilitat reduïda que varen originar l’expedient no varen poder gaudir de l’ascensor. Són casos que, com poden



veure, avalen el criteri de la Defensoria de mantenir oberts aquests expedients, ja que amb la perseverança del nostre treball i l'esforç de les àrees municipals s'arriben a corregir situacions clares de vulneració de dret. Malgrat els centenars de casuístiques diverses dels nostres expedients, el 2023 no hi va haver grans canvis quant a les àrees implicades. L'Àrea d'Urbanisme continua al capdavant en el nombre de reclamacions, probablement per l'abast dels seus departaments, seguida de Mobilitat, Policia Local, EMAYA i Sanitat. Les reclamacions d'Urbanisme varen ser motivades sobretot per la manca de l'atenció presencial, les dificultats per a obtenir cita prèvia, la manca d'actuacions efectives per part de Llicències d'Activitats i la demora en la tramitació de les Llicències d'Obres. Quant a l'Àrea de Mobilitat, ha patit –i continua patint– una pressió de treball enorme a causa de l'augment de les queixes per multes de circulació, sol·licituds de reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda i sol·licituds de guals permanents. Mentrestant, els recursos humans, l'adequació de les eines informàtiques i, en definitiva, la falta de previsió no han estat proporcionals a l'augment de treball d'aquesta i d'altres àrees. Cal tenir en compte que en un context com el de Mobilitat, en què el dia a dia ja és complicat, una eventualitat com el problema de notificació de les multes o la implementació de nous dispositius de semàfors "foto-vermell" poden conduir un departament al risc d'un col·lapse. Des de l'Oficina de la Defensora som molt conscients d'aquesta realitat i procuram no generar treballs innecessaris o ingerències. No obstant això, durant el 2023 es varen fer necessàries 127 peticions d'informe a les quals les àrees varen respondre amb més o menys agilitat. Destaquen l'Àrea de Sanitat i l'empresa municipal d'EMAYA pel seu ampli marge de resposta i l'agilitat en donar-la. No hem d'oblidar que moltes vegades les àrees ja han avançat la resolució cap a la ciutadania abans d'enviar-nos el seu informe. És una mostra més de la importància de les actuacions de la nostra Defensoria en relació amb la solució d'un conflicte amb l'Administració. Entrant en la tipologia de reclamacions, una vegada més el RENOÚ és la primera causa de queixa. El renou és un contaminant que afecta les nostres vides de manera diversa, com divers és el seu origen, i continua sent la tasca pendent de la nostra ciutat. Així, entre altres fonts hi ha l'ocupació, excessiva o no, de la via pública, l'ús de terrasses o locals de restauració, les obres, els aparells d'aire condicionat, els músics del carrer o l'ús i el buidatge de contenidors de fems. Per tant, el normal és que es requereixi la intervenció coordinada de diferents àrees per a garantir el dret a una confortabilitat acústica i res justifica el patiment dels veïns davant els renous invasius que penetren a casa seva i afecten la seva salut. La segona causa de reclamació és la neteja o, més ben dit, la brutor. Igual que en el renou, la responsabilitat d'una ciutat en la qual ha de prevaler una convivència respectuosa és de tots. Els pressuposts de l'Ajuntament no són il·limitats i tot i que s'han de fer les inversions oportunes, la ciutadania ha de ser conscient de la seva responsabilitat davant l'incivisme. Després de les reclamacions per renous i brutor, se situen a distància les reclamacions per manca de presència policial, l'estat de la via pública i les multes. En qualsevol cas, el nombre de reclamacions no és igual a la importància del greuge. Per exemple, tan greu és la vulneració del dret a l'accessibilitat com el dret a rebre una resposta de l'Ajuntament en el termini establert per la Llei. Per a cada ciutadà el seu cas és sempre el més important i prioritari, i així és com el tractam. De vegades aquestes reclamacions ens duen a elaborar una recomanació en la qual instam l'Administració a modificar el seu sistema d'atenció a la ciutadania o a gestionar millor una situació de vulneració de drets. El 2023 vàrem redactar set recomanacions, de les quals, tot i resoldre's el seu origen, no he rebut una resposta expressa ni formal, amb l'excepció de l'Àrea de Mobilitat. Encara que pugui resultar tediós per als membres de la Comissió de Reclamacions i Suggestions, convé recordar les recomanacions presentades durant el 2023: 1/2023, Sobre la gestió administrativa de la bonificació de les tarifes d'EMAYA per ingressos baixos. La Llei preveu que en qüestions de sol·licituds a l'Ajuntament el ciutadà no ha de tornar a presentar la documentació a la qual l'Administració ja ha tingut accés. No obstant això, per a renovar una bonificació any rere any s'exigeix la mateixa documentació. 2/2023, Sobre les notificacions d'expedients de multes de circulació, concretament la incapacitat d'emetre notificacions digitals massives. L'Ajuntament du un retard important en la implementació de l'Administració digital, la qual hauria de contribuir a agilitzar la gestió administrativa. Avui en dia sabem que la



implementació de Sedipualba no resolrà la necessitat de les notificacions massives. 3/2023, Aquesta recomanació constata la manca d'un procediment per a la retirada d'elements, com embarcacions abandonades, de la via pública. En aquesta ocasió el motiu original va ser una moto d'aigua destrossada de la qual es coneixia el titular però que va ser impossible localitzar perquè no tenia residència actual a Mallorca. La moto va ser retirada després de diversos mesos i moltes gestions burocràtiques, però sens dubte aquest procés podria ser més àgil si hi hagués un protocol. 4/2023, La tramitació de la suspensió del subministrament d'aigua associada a les notificacions per impagament. L'aigua és un bé essencial per a la vida i un dret humà. Per això qualsevol actuació previsible per part d'EMAYA, com un tall de subministrament d'aigua, s'ha de tramitar amb la garantia que s'ha notificat als interessats i amb el temps suficient per a reaccionar si és el cas, per exemple, d'un impagament. 5/2023, El problema de l'edatisme en l'Administració pública posa de manifest la necessitat urgent d'un pla per a erradicar-lo al nostre Ajuntament. L'edat no ha de ser un factor exclouent en cap aspecte de la vida a la ciutat o de la relació amb l'Administració. La regidora de Gent Gran hi ha mostrat un gran interès des del primer moment, i també la seva acceptació de la Recomanació, però no s'ha rebut una resposta formal sobre el tema. No obstant això, s'han comunicat a la Defensoria les línies d'actuació i el desig de desenvolupar un pla d'eradicació de l'edatisme al nostre Ajuntament. 6/2023, La demora en la tramitació de les reserves d'estacionament per a les persones amb mobilitat reduïda continua sense resoldre's, segons l'àrea pròpia per manca de personal. A la Recomanació es fa referència a la urgència de resoldre la qüestió d'aquests recursos que s'acumulen durant anys malgrat la disminució dels expedients en tràmit. 7/2023, Aquesta setena i darrera Recomanació fa referència al greu problema d'accessibilitat a causa d'obres privades a la via pública. L'incompliment de la normativa genera un risc de seguretat viària per a tothom, però és especialment greu per a les persones amb mobilitat reduïda. El SACOV (Servei d'Accés i d'Ocupació de la via pública) atén tots els casos en què hi ha denúncia però per falta de personal no s'actua d'ofici. Per tant, aquesta situació requereix una participació activa de la ciutadania per a millorar l'accessibilitat a la ciutat, però sobretot una consciència per part dels promotors d'obres. La Llei s'ha de complir i els incompliments han de tenir conseqüències. Altres qüestions importants en les quals la institució de la Defensoria ha iniciat actuacions el 2023 i anys anteriors i que continuen en l'actualitat són, per exemple, els vehicles de mobilitat personal (VMP), les persones prostituïdes i víctimes de tràfic d'éssers humans, els barris en una situació irregular o especial vulnerabilitat o la necessitat de nomenar i posar en marxa una sindicatura de greuges. Respecte dels VMP, bicis i patinets elèctrics, la qüestió és garantir la convivència entre aquests conductors i la resta d'usuaris de les vies públiques, sobretot els vianants. El control estricte per si sol no és suficient i la resta de les mesures, obligatòries o no, s'han d'acompanyar amb la formació i la conscienciació dels conductors i han de ser coherents amb la normativa estatal. A més, cal mantenir una relació d'interlocució amb la societat civil, que ha demostrat de manera activa la seva preocupació. De fet, la plataforma "Patinetes y bicis a raya" va lliurar a la Defensora 1.500 firmes que manifestaven la insuficiència de les actuacions municipals i feien una sèrie de propostes concretes. En relació amb les persones en situació de prostitució i víctimes del tràfic d'éssers humans, des de l'Oficina de la Defensora s'ha incidit en tots els espais al nostre abast. Des de la perspectiva dels drets humans, l'abolició de la prostitució és l'única forma d'alliberar les víctimes del tràfic, atendre-les i perseguir les màfies de manera efectiva. En aquest sentit, el desembre es va traslladar la petició d'actuacions al Defensor del Poble, el Sr. Gabilondo, durant la nostra reunió amb ell. El Defensor del Poble és un aliat imprescindible per a la defensa dels drets humans a la ciutat i la relació institucional sempre ha estat i és immillorable. El 2023 es varen gestionar 17 expedients del Defensor del Poble relacionats amb l'Ajuntament de Palma. D'altra banda, les relacions amb altres defensories i sindicatures es varen reforçar amb la celebració del II Trobada de Sindicatures de les Illes Balears, en la qual les defensories existents vàrem posar damunt la taula la realitat del nostre dia a dia i compartírem l'enorme preocupació per la manca d'una sindicatura de greuges. Aquesta manca és un incompliment de l'Estatut i un gran deute amb la població balear. Les sindicatures són i som un reforç per a la democràcia, la transparència de la gestió administrativa i la garantia



de drets, i resulta incomprensible la manca de prioritat política a l'hora de posar-la en marxa. Aprofit per a donar les gràcies, des d'aquí, a totes les defensories i sindicatures de les Illes Balears pel compromís, la valentia i l'esforç per a continuar endavant en aquesta àrdua tasca de defensa dels drets des de la proximitat, amb la convicció que sumant esforços serem part de la solució i l'única forma d'avançar. En aquest sentit, mereix una menció especial el Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, l'única plataforma de sindicatures locals d'Espanya, amb 48 membres incloent la nostra Defensoria. El seu suport a la nostra institució ha estat incondicional i clar manifestant que "les sindicatures i defensories fem una tasca de crítica constructiva a l'Administració local i ho fem amb rigor i imparcialitat". Després d'aquest breu repàs d'algunes actuacions de l'Oficina i amb l'experiència dels milers d'expedients treballats al llarg dels anys, us he de traslladar la meva sorpresa per l'actitud del govern actual al mes d'octubre quan va decidir minvar els recursos de la meva oficina en lloc de reforçar l'equip. Puc entendre que cal arribar a un acord programàtic per a poder governar, però això no hauria de justificar unes actuacions amb unes conseqüències i un abast que afecten directament el compliment dels drets de la ciutadania. El fet de destituir, d'un dia per l'altre, l'adjunt de la Defensora va suposar el trasllat de l'administrativa adscrita a un altre departament i deixar l'Oficina amb un administratiu i dos auxiliars. Em deman com respondrien els regidors si de sobte es quedassin sense els seus directors generals, o el batle sense els seus tinents de batlia o les àrees sense els seus caps de departament. El fet de haver destituït el Sr. Rodrigo com a adjunt i d'haver fet desaparèixer la figura del director general no s'explica ni per raó de costos ni per cap altra raó que no sigui política. En fi, hem tocat sostre en relació amb el nombre d'expedients i el compromís d'aquesta Defensoria amb la ciutadania és inamovible. Continuarem proposant millores a l'Administració amb la millor disposició; no obstant això, tot té un límit. Per tant, trasllad a aquesta corporació la conveniència de renovar el seu suport a la institució de la Defensora amb els recursos necessaris i imprescindibles per a poder continuar treballant a favor de la ciutadania, reconeixent d'aquesta manera que els seus drets són una prioritat per el nostrea l'Ajuntament. Moltíssimes gràcies a tots i totes per l'assistència, amics, amigues, entitats el vostre recolzament i reconeixement a la nostra Institució es molt important i fonamental, moltíssimes gràcies per aquesta gran assistència, per estar avui aquí, moltes gràcies a la vostra atenció, regidors, regidores, moltes gràcies".

Sra. Lucía Miriam Muñoz Dalda (Grup Mixt):

"Moltes gràcies, S. Batle i moltes gràcies a l'equip de la Defensora. En primer lloc respecte a la última reflexió que s'ha fet, crec que és indispensable, crec que ens hem de demanar si aquest Ajuntament té el dret de la ciutadania, com a una prioritat, perquè el que hem escoltat aquí, es que hi hagut retallades a l'Oficina de la Defensora, això ho varem veure i ho varem denunciar als pressuposts municipals i encara així hem vist l'immens compromís de l'equip de treball que esta resolvent els expedients, que cada vegada són més que hi ha confiança per part de la ciutadania cap a la Institució i per tant, crec que hem de fer un reconeixement a tot aquest treball, però que sobre tot el que hem de fer es dotar de més recursos necessaris i imprescindibles perquè la Defensora pugui fer aquest treball immens que hem pogut llegir a la Memòria 2023 i que dur a unes conclusions, unes recomanacions que espero que l'equip de govern en quan a les bonificacions d'EMAYA a les famílies amb ingressos més reduïts, sobre la suspensió del subministrament per part de l'aigua, de la eradicació del edatisme, es prengui bona nota. El pacte de governabilitat de PP i VOX ha tengut una conseqüència immediata a l'Oficina de la Defensora, ha sigut una moneda de canvi i lamentablement és una línia política que s'està duent a diferents nivells, la eliminació de les institucions independents per el control democràtic i la protecció dels drets a la ciutadania. Aquí hi gent que segurament està molt pendent d'aquests drets i hi ha persones que segurament han denunciat i han acudit a la Defensora de la Ciutadania, també hi ha persones que formen part del moviment veïnal i que saben perfectament quin és el treball que fa aquesta institució que funciona com aliada de la ciutadania, i per tant crec que avui és el dia de donar explicacions per part de l'equip de govern



però també per part de qui demana la retallada a l'Oficina de la Defensora. Acab com vaig començar, la pregunta avui és si aquest Ajuntament, aquest equip de govern, té la prioritat de la protecció dels drets de la ciutadania. Moltes gràcies, i moltes gràcies a la Defensora”.

Sra. Kika Coll Borràs (MÉS per Palma):

Moltes gràcies, en nom del grup que represent, també volem donar l'enhonorabona a la Defensora, al seu equip i a l'institució que representen. Enhonorabona per la seva implicació, per la seva sensibilitat i empatia en vers tots i cada un dels casos que se'ls presenta, però sobre tot avui també volem aprofitar a donar l'enhonorabona, a tots els ciutadans i ciutadanes de Palma que podem seguir essent defensats per l'oficina com a eina de garantia dels nostres drets. Per si de cas a algú se l'hi ha oblidat, volem recordar que aquesta oficina està contemplada per la Llei de capitalitat i pel Reglament orgànic i que com a òrgan extern, vetlla pel funcionament d'aquest Ajuntament i dona cobertura a cada un dels ciutadans abans de aquest hagin d'arribar a fer servei de la justícia per solucionar els seus problemes. A dia d'avui després d'aquesta exposició per part de la defensora i també tenim present l'assistència de tots els membres dels partits polítics que conformam aquest Ajuntament a totes i cada una de les comissions, comissió darrera comissió, allà on se justifica i s'explica de manera exquisita quina és la feina que dur l'oficina i el seu equip, esperam que a dia d'avui el Partit Popular, faci entendre als seus socis de govern aquesta necessitat imperiosa de la importància de donar continuïtat i sobre tot, de dotar de recursos necessaris perquè aquesta tenguï un bon funcionament. Moltes gràcies.”

Sr. Fulgenci Coll Bucher (VOX PALMA):

Moltes gràcies Sr. Batle. Muchísimas gracias quiero agradecer el trabajo y la exposición de a Defensora de la Ciudadanía y de las intervenciones de los grupos políticos que hasta ahora han hablado. Ustedes ya saben cuál es la posición del Grupo Municipal VOX, hay una oficina de la Defensora de la Ciudadanía para atender con diligencia, quejas, sugerencias y reclamaciones. En la actualidad está formada por cuatro personas, las que ha habido siempre y que disponen de un excelente local. Les voy a leer la proposición que hice en el año 2022:” Gran parte del esfuerzo de esta oficina es proporcionar datos, publicitar su actividad, y hacer propuestas que en nada se diferencian a las que puntualmente proporciona la oposición, los partidos políticos o los canales de atención ciudadana a través de la atención telefónica, a través del SAT-010, así como la atención presencial en las oficinas de atención a la ciudadanía, o por correo electrónico ajuntament@palma.cat y por whatsapp. El grupo Municipal de Vox Palma ha comentado reiteradas veces que en la administración pública no puede haber organismos redundantes porque va contra la eficiencia pública, incrementa el gasto y a veces parece que es para colocar personal. No me refiero a esta oficina, me refiero en general, no puede haber organismos redundantes. No decimos que en la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía no trabajen, lo hacen, pero cuando ya tenemos estos órganos y una estructura amplia y bien dotada para esto, consideramos que no es necesaria. Recuerdo, tenemos la regiduría de Participación Ciudadana, tenemos en el ayuntamiento un amplio despliegue de oficinas de atención ciudadana, tenemos el contacto con todas las federaciones asociaciones de vecinos, tenemos las juntas de distrito, las comisiones, los consejos, los Plenos, los concejales de la oposición que constantemente están en contacto con los vecinos, llegamos a la ciudadanía y sabemos. Lo que realmente falta es la adecuada organización municipal para poder dar las respuestas de la forma más rápida y ágil a los problemas de los ciudadanos y en esto, entre otras cosas es utilizar los recursos debidamente, porque si gastamos recursos en un área que es redundante no los estamos utilizando en áreas necesitadas. Como bien ha dicho el acuerdo programático que subscribimos, el Buen Gobierno dice, eliminación de duplicidades en los organismos municipales y adecuaremos el alcance de la figura de la Defensora de la Ciudadanía. ¿Qué ha conseguido la Defensora de la Ciudadanía, que no hayan conseguido los concejales, las juntas de distritos o las asociaciones de vecinos? Nada. Segundo punto. Hay una cosa que le rogué a la Defensora de la Ciudadanía que es que se



dirija solamente a un sector de nuestra ciudad en catalán con la documentación o con su discurso. Me gustaría que lo hiciera también en la lengua oficial del estado. Resumiendo, nosotros no estamos en contra de su trabajo, pero su trabajo ya está hecho, lo hacemos nosotros, desde la oposición, desde las asociaciones de vecinos y no podemos permitirnos duplicidades. Muchas gracias.

Sr. Francisco Ducrós Salvá (PSIB-PSOE):

Gracias, Alcalde. En primer lugar queremos agradecer desde el Grupo Municipal Socialista a todo el trabajo que hace la oficina de la Defensora, a la Sra. Moilanen, a todo el equipo que le acompaña por su dedicación, por ese esfuerzo diario que realizan para atender a la ciudadanía y resolver aquellas cuestiones que se consideran esenciales en la prestación de los servicios públicos tal y como demuestra la Memoria que ha presentado hoy. En este sentido creo que es vital, es absolutamente fundamental que tanto por el Partido Popular como por VOX comprendan cual es la función de la Oficina de la Defensora. Comprendan que cumple una función crucial, no sólo la atención a la gente en sus reclamaciones, sino para identificar cuáles son aquellas cuestiones, aquellas preocupaciones que tiene la ciudadanía de Palma. En la Memoria, ya se ha explicado por parte de la Defensora que se han tramitado 564 expedientes que es el record de tramitación de la oficina, un año que ha exigido mucho trabajo por parte de la Defensora, de los cuales el 66% ha sido a favor de la ciudadanía, en este sentido, consideramos que se debe tomar como un termómetro de aquellas cuestiones que preocupan más en Palma. Hemos hablado de ruidos, de limpieza, de movilidad, de atención a la ciudadanía, la mejora de los servicios públicos, la gestión del agua, el estado de la vía pública, son cuestiones que son absolutamente fundamentales, ustedes se lo tienen que tomar como eso, como recomendaciones, como propuestas de mejora. Creo que es fundamental recordar que la Oficina de la Defensora es una necesidad. Es una necesidad que va en la línea de la normativa europea y es una mejora de la Democracia. Por eso, la situación en que nos encontramos, creo que es bastante preocupante. Estos intentos de VOX y del Partido Popular de tratar de eliminar y socavar a la institución de la Oficina de la Defensora, que además son doblemente injustas, por un lado porque cuestionan su función esencial y segundo porque han llevado a cabo un proceso de reducción sistemático de los recursos de la Oficina de la Defensora, eliminando la figura del adjunto y reduciendo su presupuesto. Y creemos que esta situación es crítica en el momento que estamos. Hemos escuchado a VOX con un discurso, que es nuestra opinión, es absolutamente lamentable y que no puede tener cabida en una sociedad como la que vivimos. Estamos hablando de una función que corresponde a entidades autónomas, que tienen independencia y que no están subordinadas, ese es su problema, ese es el problema de VOX y del Partido Popular, que no aceptan la crítica, que no aceptan el control y que aceptan que haya personas que piensen diferente y que haya alternativa y de eso se trata, la Oficina de la Defensora. Ustedes quieren que los ciudadanos tengan que pasar por ustedes, los ciudadanos no tienen que pasar por ningún partido político, ¿Por qué tiene que acudir a un partido político? Nosotros lo somos y estamos contentos de que la gente vengan a proponernos cosas y crear alternativas, pero no tienen por qué ser así, la democracia es mucho más de lo que ustedes creen. Creo que tienen un concepto muy equivocado de lo que es la democracia y estamos en un punto, además, especialmente crítico, porque nos encontramos ante unos ataques del Partido Popular y VOX constante a todas estas figuras. Ha pasado ahora con la Oficina de la Lucha contra la Corrupción que también eliminan. Ustedes están protagonizando unos ataques que son inaceptables a aquellos organismos que son independientes y autónomos que tratan de fiscalizar y de controlar a los gobiernos. Y eso no se puede consentir, no se puede consentir porque necesitamos como sociedad, como democracia, organismos independientes, organismos autónomos que velen y que estén vigilantes ante situaciones que se pueden producir abusos, y eso ustedes lo quieren suprimir y nosotros desde el Partido Socialista y para finalizar, volvemos a reivindicar la figura de la Oficina de la Defensora con un papel que está haciendo totalmente satisfactorio y insistimos y vamos a continuar insistiendo al partido del gobierno para que



reconduzca la situación de eliminación de recursos de la Oficina de la Defensora y garantizar su pleno funcionamiento, porque nos encontramos con una institución que lo que hace es velar por los derechos sociales, colectivos y algunos individuales que al fin y al cabo como sociedad nos corresponde su defensa y también porque fortalece unos pilares que son absolutamente fundamentales para la convivencia democrática de nuestra ciudad”.

Sra. María de las Mercedes Celeste Palmero (PP):

Moltes gràcies Sr. Batle. En primer lloc agrair la feina que fan els funcionaris de la casa, com no pot ser d'una altra manera, tots els que estan adscrit a l'Oficina de a Defensora i també a la pròpia Defensora per la feina que fa cada dia i haver tengut la delicadesa de reunir-se amb quasi tots els regidors del nou equip de govern quan varem entrar a formar part de l'equip de govern de Cort. Dit això sa mos ha fet una pregunta molt directa, estan aquí, ara, que ha estat per part de la Sra. Muñoz i que li agraeixo la pregunta, que ha dit si ara aquest Ajuntament, entenc que no parlen de vostès sinó d'equip de govern, si tenim el compromís, dit aquí, amb els drets als ciutadans. Evidentment, evidentment. Miri, qui no ha tengut el compromís amb els drets als ciutadans, és qui ha consentit que durant vuit anys hi hagi un ascensor espenyat a la plaça Major sense posar-li funcionament, privant a les persones que tenen dificultat motòriques, a poder passejar-se per la ciutat amb llibertat i que només davant de situació, i disculpi Defensora si li som tan directa, no de les seves reclamacions o de les nostres quan estàvem a l'oposició, sinó davant unes eleccions, es va prendre la decisió de pressa i corrensos d'arreglar aquest problema, per tant, els problemes del ciutadans que ha arrossegat aquesta anys últims i que com bé ens ha dit la Defensora, s'ha acumulat expedients durant anys per qüestions alienes a l'Oficina, això és el que nosaltres venim a acabar, per exemple, hem demanat aquí, avui la Defensora ens ha demanat que eliminem la cita prèvia, ja l'hem eliminada al manco amb la regidoria més important que també ha dit que era una de les principals que generava conflictes, Urbanisme, ara qualsevol ciutadà de Palma que necessiti una qüestió d'Urbanisme es pot adreçar amb llibertat absoluta sense cita prèvia a Urbanisme. Ja ho tenim. Les queixes per multes, les queixes per multes també hem de reconèixer que va ser per una qüestió aliena a l'equip de govern anterior, ho sabem tots, i per això també varen tenir el suport de l'oposició en aquell moment, que també espero que el tinguem nosaltres quan el necessitem, avui el tema de les multes, el tema de la notificació de les multes, està ja en vies de solució absoluta, al manco per tots el de Palma està solucionat, i per tots els que estan de fora de Palma també. Però és cert, que malgrat que estam intentant acabar amb els problemes que planteja, en les queixes per moltes qüestions que hi ha, que venen arrossegades de fa temps, això no és fa en sis mesos, perquè vostè ens ha presentat una Memòria de 2023, la memòria de 2023 no es fa en sis mesos, al manco es fa amb quatre anys que és el que tenim la confiança del poble per exercitar-lo, vostè també, i amb tots, per escoltar les associacions, per escoltar els ciutadans per escoltar a tothom. La policia, fa falta policia, ho tenim clar des del primer dia, però vostè, ni vostè ni nosaltres a l'oposició varem poder evitar que es desdotessin 297 places de policia durant la passada legislatura per quadrar pressuposts. No, podem, vostè diu, es que tenc mancança de personal, es que la mancança de personal està a Hisenda, a Recursos Humans, està a Serveis Jurídics, està a Intervenció, està a Participació, està a Urbanisme, tot l'Ajuntament té mancances de personal, tot l'Ajuntament, i això és una qüestió que no es pot desfer i arreglar en 24 hores. Hem començat. Confiança. El nostre compromís hi és i la confiança també hi ha de ser. Però el que no podem evitar i jo crec que com a ciutadans de Palma ens ha de fer mal, hem de tenir una mica més d'orgull, és veure la declaració institucional que vostè presenta a la seva Memòria, fa molt de mal, una declaració institucional feta fora de les nostres illes, feta fora de les nostres illes, Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, no tenim res que veure amb Catalunya, però no obstant tenim una declaració institucional on es posa de volta i mitja a un equip de govern legítim, sortit de les urnes, sortit de les urnes, perquè el poble ha decidit qui ha de governar i el poble sabia perfectament a qui votava i perquè votava. I que hi hagi una declaració institucional que posa en evidència el nostre ajuntament, la nostra llibertat per decidir el que volem pel nostre



poble, fa mal. Crec honestament, que si hem d'anar tot de la ma, declaracions com aquesta no ajuda, no ajuda perquè vostè mateixa, i perdoni que m'adreci a vostè, es vostè qui ho ha promogut, diu que no vol cap ingerència política i això que és? Això que és, on es diu clarament que PP i VOX estan desmantellant els drets dels ciutadans de Palma? Nosaltres hem vingut aquí a defensar els drets dels ciutadans de Palma, de tots, dels que estam a una banda, dels que estam a l'altra, dels que estan davant, dels que estan darrera a Palma, i a Palma aquí es pot parlar de tot, a Catalunya treure-nos d'aquesta manera, i com queda Palma? I com queden els ciutadans de Palma que han decidit voluntàriament l'equip de govern que hi ha ara. Honestament, quan he vist la Memòria i he vist això, he dit quina imatge està traslladant dels ciutadans de Palma que democràticament, lliurement, han decidit, han decidit rompre amb una situació, com diu vostè, de anys d'expedients aturats, de mancança de recursos humans a tot l'Ajuntament, de col·lapse, si també vostè ho ha dit, de col·lapse als departaments per tirar endavant. Es evident que vostè no va estar d'acord amb una decisió, una decisió que va ser destituir un director general nomenat no pel poble, sinó per una Junta de Govern, com tots els altres, com tots els altres, i vostè no hi va estar d'acord, i me pareix molt bé, i legítimament es pot queixar allà on vulgui, però això supera amb molt escreix qualsevol qüestió. Jo esper i li desitj per part de l'equip de govern i per part del Partit Popular, esperam que una vegada reconduïda aquesta situació i assimilat la posició i el lloc que ocupa un, ens poguem dedicar cada un des de ca nostra a fer la feina que hem de fer i a lluitar per el que és de veres, els drets dels ciutadans i per posar el nom de Palma on li correspon, una de les millors ciutats, no de Mallorca, no de Balears, no d'Espanya, sinó del mon. Gràcies”.

Sra. Anna Moilanen Jaakola, Defensora de la Ciutadania:

Gràcies per totes les intervencions. Bé, començat, responent aquesta inclusió d'aquest recolzament del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya és la única plataforma que hi ha de síndics a Espanya i ens ho varen enviar, com a resposta a les actuacions de l'Ajuntament, es a dir, per motiu de transparència està inclòs a la Memòria. Dit això, agraint el recolzament a la feina feta i responent al partit VOX, per no tildar d'ignorància, crec que teniu desconeixement de la feina que estam fent. He obert les portes moltes de vegades perquè vengueu a l'oficina per explicar, com feim les coses, qui és el protocol, com és el procés quan arriba una queixa, com és fa el triatge, com es fa una valoració, si una reclamació pot tenir una vulneració de dret i des de una total independència i autonomia feim la valoració sense cap vinculació de política partidista. Hauria de demanar si aquest 565 ciutadans haurien anat a un partit polític. S'hauria de mirar com s'estan fent les coses, no se com és la seva memòria, no se com resol VOX les seves queixes que han rebut, on estan? M'agradaria saber, perquè no veniu i podríem tenir un diàleg. Com a Oficina de la Defensora i jo com a representant d'aquesta institució, estic dins l'administració, no som representant d'una federació. La ciutadania organitzada, la societat civil organitzada te el seu paper i el seu lloc, i la Defensora ho té, o les Sindicatures, però això està dins la llei, està dins la Llei de capitalitat com s'ha dit i si no existeix s'hauria de crear. Sabeu que la figura va ser creada l'any 1713, pels països escandinaus monàrquics, perquè els monarques es trobaven que no podien confiar als seus governants així com hauria de ser. Llavors necessitava una figura independent i de confiança per poder fer consultes necessàries per saber si era vera que la ciutadania quan es queixava que els seus drets estaven trepitjats, era si o no era així, i era la persona de confiança de les autoritats màxima que eren els reis. La confiança que no tenc es d'aquest consistori i no es fàcil per jo senyalar les coses que es fan malament. El Departament de Qualitat i el 010 és una centralita que està rebent milers de queixes cada mes. Nosaltres treballam 565 expedient a l'any, són queixes que tenen a veure amb la vulneració del dret. I encara que siguin 10 casos de la vulneració del dret, han de tenir la seva. Aquesta senyora de 83 anys no sabia que fer, que tenia que haber hecho, ir a los Juzgados, no tienen una institución de confianza, dentro del Ayuntamiento, dentro de la administración, a quien poder ir. A veces dicen no se si jugarán a favor del Ayuntamiento o de la administración porque sou Ajuntament. Digo, nosotros somos como anticuerpos, si hay señal de una infección



nosotros nos pondremos en marcha y antes de que esto se convierta en una enfermedad, lo resolvemos, no hacemos las cosas de cualquier manera y somos independientes y así lo dice el reglamento y así lo dice la ley. El coste, será breve, hemos hecho las cuentas, sale a 0'47 céntimos de euros al año al ciudadano, sabe a cuanto nos sale a pagar al Sr. Matias Queen? Sale a 90 euros a cada ciudadano de las Illes Balears. La Oficina de la Defensora en todo el presupuesto son 0'47 céntimos al año. Ya le dije, en una anterior ocasión, nos han asignado un despacho y si hay que ir a otro sitio que nos lo digan, lo importante es tener un lugar donde la ciudadanía pueda ser atendida con dignidad y así como se merece. Gracias por esta oportunidad de hacer la réplica. Me gustaría hacer la entrega de la Memoria y gracias por recibir estas recomendaciones, no es fácil, no es fácil ponerla luz en algo que no funciona, pero esa es la petición, la enmienda y la encomienda que me pidió este consistorio y que acepté y que procuro hacer con fidelidad y transparencia y con total y absoluta fidelidad. Y también muchas gracias Bernat i Lluís y Vicente por estar aquí hoy, que a veces las confianzas impiden y a veces me hacen olvidar y agradecer a las personas con quien estoy trabajando diariamente y gracias.

Sr. Batle (PP):

Gràcies, Sra. Moilanen, si li pareix acabaré la meva intervenció i deprés feim entrega de la Memòria. Moltes gràcies. Sr. Coll para no entrar en un debate.

Sr. Fugencio Coll Bucher (VOX PALMA):

Seré muy breve, es por lo que acaba de decir el portavoz del partido Socialista

Sr. Francesc Josep Dalmau Fortuny (PSIB-PSOE):

Sr. Batle, es que hi ha hagut al·lusions de tot tipus a tots els grups municipals, per tant haurem d'intervenir d'acord amb el reglament i l'organització d'aquest ple, no es doni la paraula....

Sr. Batle (PP):

Sr. Coll, si tenemos que empezar a intervenir todos los portavoces de los grupos políticos

Sr. Fulgencio Coll Bucher (VOX PALMA):

Era por alusiones, pero si usted cree que es mejor así, ya hablaré con él después.

Sr. Batle (PP):

Moltes gràcies a la Sra. Moilane, i moltes gràcies a tots els portaveus dels diferents grups polítics, igualment vull agrair a aquesta sessió plenària de tots els representants del teixit associatiu i sectorial de Palma que molts de vosaltres ens acompanyau aquí, al quals també vull reconèixer l'esforç i compromís que posen per millorar dia a dia la ciutat de Palma. També aquest esforç i compromís ho és i és un valor de referència d'aquest equip de govern, d'aquest batle i d'aquest equip de govern que va començar la legislatura fa aproximadament deu mesos. Tots i cada un d'aquestes regidories, tots i cada un d'aquests departaments de l'Ajuntament de Palma, totes i cada una de les empreses municipals i per descomptat de jo mateix, estam en el cent per cent centrats en la tasca de millorar el funcionament d'una ciutat que els darrers vuit anys va perdre posicions en matèria tan claus i estratègiques, com ha dit la Defensora, en neteja, en seguretat, en transport, en mobilitat i amb atenció a la ciutadania. La mateixa Defensora ho ha fet constar a tots els seus informes, no de 2023, sinó de tots els anys de 2018 a 2023, i es que totes les memòries que ha presentat ha donat compte dels problemes, molts d'ells enquistats, així com la necessitat de facilitar l'accés de la ciutadania en els serveis de l'administració,



eliminant tràmits burocràtics i impropis d'una societat, que deim, de noves tecnologies, amb increment de llistes d'espera que tan dificulten l'obtenció d'una llicència urbanística, d'un inici d'activitat econòmica o qualsevol cita prèvia que es volgués demanar, que com ha dit la portaveu del Grup Popular, s'està revertint. En el llarg, com dic d'aquests deu mesos, la responsabilitat que tenc de dirigir, ha posat fil a l'agulla per resoldre totes aquestes qüestions, les quals hem donat endemés solucions progressives amb un únic objectiu i es que la població de Palma es torni a sentir a gust en aquesta ciutat. I comprovi personalment, que els avanços d'una ciutat que aspira a ser moderna, dialogant, tecnològica i oberta a tots els col·lectius i a una i cada una de les persones d'aquesta ciutat. Com a prova a demés d'aquest voluntat d'obrir les portes de l'Ajuntament hi ha diferents exemples, com l'oficina d'atenció a la gent gran que hem posat en marxa, els dels autònoms, el de restauració, de projectes estratègics i d'obrir segons quins departaments que estaven tancats al ciutadà, com és Urbanisme. No hi ha dubte que queda molt per recórrer i molts d'aspectes per millorar, però permetin que les hi digui que tant tots aquests regidors que m'acompanyen i els seus equips i també tots el funcionaris i el personal d'aquesta casa estan plenament centrats amb l'objectiu de fer Palma una ciutat molt millor. De fet i aquest és un punt on vull incidir, és tot l'Ajuntament en totes i cada una de les àrees el que manté les portes obertes al ciutadans, per escoltar i atendre les seves necessitats, per això també la nostra lluita per tenir una atenció presencial a totes les àrees que sigui possible. Aquesta interrelació amb el ciutadà, es concreta de moltes maneres, que de ben segur com saben tots els regidors i la Defensora, funciona aquest Ajuntament, amb enquestes de satisfacció, amb atenció de les peticions, amb el seguiment de tots els expedients, amb el diàleg directe amb totes les entitats i associacions o la feina que fan els mateixos coordinadors de districte que se mantenen contacte amb els barris i les seves associacions. També podríem posar més exemples d'aquestes actuacions per revertir, el que ja he dit, que durant vuit anys s'havia enquistat, que son els plans de xoc de neteja, de seguretat, plans de xocs que també podrem veure els pròxims mesos de vivenda, la posada en funcionament una altra vegada, de la brigada exprés d'Infraestructures i les actuacions prioritàries que es fan amb grafitis, amb patinets, amb neteja, amb seguretat, etc. Aquest és el camí que va iniciar aquest Ajuntament, aquest equip de govern el juny passat i que no té marxa endarrere. Un camí que requereix feina, molta feina, i sa nostra màxima dedicació, amb un únic objectiu, els hi torno a dir, que els ciutadans constatin millores i avanços amb tots els temes pels quals reclamen solucions, de la mateixa manera que com a batle m'exigeix personalment i exigeix també als meus regidors, compromís, diligència, dedicació, ànim a que tots els grups de l'oposició i la Defensora i el seu equip de col·laboradors, treballin conjuntament amb aquesta mateixa línia, prioritzant el consens, afrontant amb efectivitat i diligència, els nous reptes que Palma ha d'afrontar com a nucli urbà en continu creixement i evolució. També vull aprofitar i ho ha dit la portaveu del grup municipal, que a moltes àrees hi ha mancança de personal, per això li vull donar també les gràcies a la Defensora, perquè ha demostrat que sap fer feina amb la línia de la racionalització de l'administració, ha fet més amb menys i per això li agraïm i és el repte també de tot l'Ajuntament. També li deman a la Defensora esforç, rigor i independència, per damunt de tot, per tant, si anam tots junts de la ma, prioritzant el consens, tots els ciutadans de Palma, segur que sortiran guanyant. Moltes gràcies i dona per finalitzada aquesta sessió plenària.”.

El president aixeca la sessió, de la qual, com a secretari, estenc aquesta acta.

