

## ACTA DE LA SESSIÓ DEL PLE

### Identificació de la sessió

Núm.: 7/2022

Caràcter: extraordinari

Data: 28 de juny de 2022

Horari: de 10.02 a 10.39 h

Lloc: sala de plens de l'Ajuntament

### President:

José Francisco Hila Vargas (PSIB-PSOE)

### Assistents:

Juana María Adrover Moyano (PSIB-PSOE)

Sandra Barceló Schwarz (VOX- ACTUA PALMA)

Llorenç Carrió Crespi (MÉS-Estimam Palma)

Juana María Capó Navarro (Cs)

Mercedes Celeste Palmero (PP)

Fulgencio Coll Bucher (VOX- ACTUA PALMA)

Francesc Josep Dalmau Fortuny (PSIB-PSOE)

Francisco Ducrós Salvá (PSIB-PSOE)

Alejandro Escriche Cots (Cs)

Adrián García Campos (PSIB-PSOE)

Alberto Jarabo Vicente (UNIDES PODEM)

Julio Martínez Galiano (PP) (s'incorpora a la sessió a les 10.25h)

Elena Navarro Duch (PSIB-PSOE)

Antoni Noguera Ortega (MÉS-Estimam Palma)

Daniel Oliveira de Souza (PSIB-PSOE)

Angélica Pastor Montero (PSIB-PSOE)

María Paz Pérez Barceló (VOX- ACTUA PALMA)

Lydia Pérez Martínez (PP)

Ramon Vicenç Perpinyà Font (PSIB-PSOE)

Eva María Pomar Juan (Cs)

Neus Truyol Caimari (MÉS-Estimam Palma)

### Absents:

Josep Lluís Bauzá Simó (No adscrit)

David Díez Herreros (PP)

Montserrat Oliveras Ballarín (PP)

Sergio Rodríguez Farré (VOX- ACTUA PALMA)

Rodrigo Andrés Romero Uanini (UNIDES PODEM)

Guillermo Sánchez Cifre (PP)

**Defensora de la Ciutadania:** Anna Moilanen Jaakola

**Defensor adjunt:** Vicente Rodrigo Ramírez

**Secretari adjunt i secretari general del ple actual:** Miquel Ballester Oliver

**Interventor:** Juan Cañellas Vich

**Secretària suplent Ia:** Esther Rotger Sureda

**Punt únic. Presentació de la Memòria de la Defensora de la Ciutadania, relativa a les actuacions de l'any 2021**

**Sra. Moilanen Jaakola, Defensora de la Ciutadania:**

“Senyores, Senyors, ciutadania. Permeti'm que abans de començar la memòria faci un comentari obligat, sobre els fets succeïts a la frontera de Melilla. Vull manifestar des de la meva institució la preocupació per la violència extrema i la pèrdua de vides humanes. El meu condol a les famílies de les víctimes i la reclamació a qui correspongui de la màxima tensió per a que aquests fets no es tornin a produir. I ara, bon dia a tots i totes. A l'hora de presentar la Memòria de l'any 2021 he d'insistir novament en els temps i els espais d'enorme fragilitat i incertesa en els quals vivim. No puc evitar recordar els primers mesos d'enguany, quan, esperançats per la incipient recuperació de la vida i l'anomenada nova normalitat, va esclatar una guerra més al món: la invasió d'Ucraïna, amb conseqüències que encara avui ens ocupen i preocupen però tristament ja no ens impacten. L'any 2021 es va mantenir el protagonisme de la pandèmia, l'esforç i el desgast econòmic, anímic... que ja havia estat enorme al llarg dels anys anteriors. A més dels aspectes simplement sanitaris, l'emergència social viscuda ha fet palesa la fragilitat del sistema i ha empès milers de ciutadans i ciutadanes a una situació d'empobriment, d'exclusió o de risc imminent. La ciutadania de Palma no n'ha estat una excepció i malgrat els esforços enormes, el darrer informe de l'EAPN (Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social) més de dues centes seixanta-sis mil persones viuen en estat de pobresa, aproximadament el 20% de la població total de les Illes Balears i segons la UNICEF un de cada 5 infants es troben en aquesta situació. No tenc cap dubte que la pobresa i l'exclusió són els principals factors de desigualtat i des d'on millor es poden combatre és des de la proximitat, i l'administració més pròxima són els nostres ajuntaments. A més, la pobresa i l'exclusió també han generat un augment de la bretxa digital, que cada dia impedeix a un nombre important de ciutadania acostar-se a l'Administració. No és admissible que per manca d'accés o habilitat d'ús de mitjans digitals una persona no pugui demanar una cita prèvia o no pugui disposar d'atenció presencial, com és el cas d'alguns serveis de l'Ajuntament, ja que es vulnera el seu dret “a triar en tot moment si es comunica amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions mitjançant els mitjans electrònics o no”. Sobre aquesta qüestió la Llei és clara. No té cap explicació que en alguns contextes continuem dissuadint o limitant l'accés amb justificacions del temps de la pandèmia. D'altra banda, no dubt que la gestió digital ha vingut per quedar-se i l'Administració també està obligada a funcionar per aquesta via, però de forma eficient i clara. No podem caure en la doble moral tan pròpia de les administracions d'exigir el que no complim. En aquest sentit, trobam exemples en la pràctica diària. L'actualització i la compatibilitat dels sistemes informàtics és urgent en el cas del nostre Ajuntament si volem garantir un servei municipal capaç d'atendre la ciutadania en temps i forma. En aquest context encara complex, s'ha de reconèixer l'extraordinari esforç de les àrees municipals, les persones que les integren i els seus responsables, per a adaptar-se a les circumstàncies i posar en marxa noves formes de feina amb la finalitat de treure la tasca endavant. No obstant això, cal fer un estudi acurat de les possibles millores en la gestió de l'Administració i fins i tot de l'estructura mateixa. Els canvis sempre signifiquen ajusts, a vegades incòmodes, però la transformació requereix temps per a repensar i planificar,

a més d'una bona dosi de valentia per part dels responsables polítics, i molt probablement ara és el moment. Per tot el que s'ha exposat fins ara, consider que la memòria de la Defensora no ha de ser únicament un tràmit reglamentari, amb l'exposició de casos i estadístiques, sinó una invitació a la reflexió sobre els problemes de la ciutadania en el sentit més ampli, des de la consciència de la nostra vulnerabilitat i des d'un enfocament de drets humans en el qual la ciutadania ha de ser el centre d'atenció de la gestió administrativa. Fins ara la realitat ens demostra, any rere any, que els drets de la ciutadania no són plenament garantits, motiu pel qual una institució com són les defensories, que vetllen pel seu compliment i la seva defensa, són un òrgan fonamental. L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania es reconeix com un espai amic al qual recórrer abans d'adreçar-se a altres instàncies com els tribunals o iniciar altres processos costosos tant per a la ciutadania com per a l'Ajuntament, un processos que, a més, no sempre garanteixen el resultat que esperen els veïnats i que sovint arriba tard. Consider, doncs, important recordar la naturalesa i les funcions de l'Oficina de la Defensora, diferenciades de la resta de l'Administració i els seus òrgans de govern. Les defensories o sindicatures del poble es varen crear per a atendre la ciutadania indefensa davant les actuacions de les administracions i dels seus governants. Afortunadament, una societat democràtica com la nostra disposa de diferents vies de recurs definides amb claredat normativa, però la diversitat de les necessitats i les actuacions municipals genera discrepàncies que, a vegades, impedeixen arribar a una solució acceptable i llavors es causen greuges a la ciutadania. No podem oblidar que la legitimitat de les actuacions d'un defensor o defensora està avalada pel Reglament orgànic de drets de la ciutadania i per un nomenament per majoria qualificada del Ple, com a alt comissionat d'aquest organisme. Cap altre òrgan de l'Ajuntament té aquestes característiques i no es podien atribuir a altres àrees municipals o entitats de caràcter polític sense comprometre la independència i autonomia de les seves actuacions. Així, a més d'atendre les demandes de la ciutadania, la institució de la Defensora té la responsabilitat d'orientar l'actuació municipal per a evitar que es reiterin possibles vulneracions de drets, Amb aquesta finalitat es compta amb la fórmula de les recomanacions relatives als aspectes més significatius als quals l'Ajuntament no ha prestat l'atenció adequada. El 2021 s'ha fet el seguiment acurat de les RAS, com podreu constatar al document de la Memòria, i precisament per això el passat mes de novembre es reiteraven els requeriments pendents de resposta a cadascuna de les àrees competents, adjuntant en cada cas les recomanacions, una per una. És cert que en alguns cassos les àrees ja havien emès qualche document informatiu però no s'havia donat resposta expressa de l'acceptació, total o parcial, o del rebuig si escau. De tot plegat n'han estat informats els membres dels grups municipals amb representació a la Comissió de Reclamacions i Suggestions, a la qual es reten comptes mensualment. Així doncs, es va enviar diligència expressa de seguiment de les següents recomanacions a les àrees següents: RAS 7/2008 sobre l'accessibilitat de la Pl. Major. Recordau que a ciutat tenim un greu problema per a les persones amb mobilitat reduïda. RAS 4/2018 Pressupostos Participatius 2016. Encara no s'ha rebut resposta expressa per escrit. RAS 5/2018 Elaboració de protocol per a la prestació de materials a les entitats ciutadanes. Tots els serveis necessiten d'un protocol perquè aportaria qualitat i garanties. RAS 6/2018 Recollida de RSU i trastos per part d'EMAYA. S'ha treballat molt per mantenir la neteja però la impunitat dels incívics continua essent un problema. RAS 8/2018 Estat de la Plaça de s'Escorxador. S'han fet passes però encara Avui no s'ha aclarit qui i quan s'ha de responsabilitzar del manteniment de l'espai. RAS 1/2019 Sobre la qualitat

acústica dels menjadors escolars. Ens varen comunicar, verbalment, l'inici d'un estudi que hores d'ara no s'ha materialitzat. RAS 2/2019 Demora en el pagament d'una subvenció. És injustificable que una subvenció del 2010, després d'acreditar tot allò exigible, no s'hagi liquidat sense cap altre explicació que s'està estudiant. RAS 1/2021, Sobre la Participació de la ciutadania en els projectes de gran transcendència. És un fet que tenim una llacuna històrica important i és també un fet que la participació es veu mancada d'eines efectives, i sobre les propostes d'aquesta recomanació no he rebut resposta per escrit. RAS 2/2021, Sobre la Recuperació de la presencialitat als serveis d'atenció a la ciutadania. Qüestió ja tractada en aquest discurs. En relació amb els expedients de l'Oficina, tancarem l'any 2021 amb 522 expedients treballats i n'han quedat 81 com a romanent a tràmit per l'exercici del 2022. Quant al nombre d'expedients resolts s'ha donat la raó a la ciutadania en un 36,4% i, per tant, s'ha reduït de forma significativa el percentatge de l'any 2020. Llavors, és un fet que la ciutadania s'acosta a la Defensora perquè sap que som un interlocutor vàlid i objectiu, perquè si tenen la raó els defensam amb totes les conseqüències i si no la tenen donam totes les explicacions. En relació amb els tipus d'expedients, l'Oficina els categoritza en tres tipus: els expedients IMA, d'informació, mediació i assessorament; els expedients DC, referits a una vulneració clara dels drets de la ciutadania, i els expedients DP, del Defensor del Poble, en els quals l'Oficina supervisa i serveix de garantia en la tramitació de les reclamacions gestionades per la institució estatal. Dels 522 expedients un 5,5% varen ser DPs; un 20,7%, DCs, i un 73%, IMAs. Malgrat la gran dispersió del tipus de reclamacions pel que fa a les àrees implicades, les reclamacions més recurrents varen estar relacionades amb l'Àrea de Model de Ciutat, l'Àrea de Medi Ambient, l'Àrea de Mobilitat Sostenible i l'Àrea d'Infraestructures. Concretament, sobre problemes de demora en les tramitacions, accés a l'Administració, problemes d'espais reservats per a l'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, demora en la tramitació dels guals, actes incívics, excessos o abús de l'ocupació de la via pública i deficiències a espais públics com parcs, voravies, espais esportius, etc. A la Memòria podreu trobar totes aquestes dades i les estadístiques esmentades. En conclusió. La complexitat de les circumstàncies no hauria de paralitzar els serveis municipals i per això convé aprendre les lliçons que aquests darrers anys ens han donat. L'Oficina de la Defensora no és un òrgan més de l'Ajuntament per les seves característiques d'autonomia i independència però, per sobre de tot, per la seva condició de garant dels drets humans a la ciutat. Tots estam immersos en un context i un futur incerts, però podem i hem de refermar les bases i els principis de la nostra societat perquè són els que ens han permès sortir-nos-en. Així, caldrà fer recompte de valors i refermar una democràcia real, transparent i inclusiva que faciliti la participació de tothom perquè siguem forts i capaços de fer front a noves circumstàncies. Per a concloure, he d'agrair la col·laboració de totes les àrees municipals i dels membres de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments, i la confiança de les associacions veïnals i de les entitats i persones que us heu acostat a la meua Oficina per a reclamar o per a oferir la vostra col·laboració. Sense el vostre suport la nostra tasca no hauria estat possible. I, evidentment, vull agrair l'assistència a tothom –autoritats i veïnats– que s'ha molestat a acompanyar-nos avui o als qui sou presents pel canal digital, i també als professionals dels mitjans informatius que ens ajuden a arribar al conjunt de la ciutadania. A tots vosaltres us convid a conèixer la nostra tasca consultant la Memòria que a partir d'avui mateix estarà penjada al web municipal. Moltes gràcies.”

**Sra. Pomar Juan (Cs):**

“Gràcies Sr. Batle. Gràcies Sra. Defensora. Quan la veu no arriba. Quan la veu no s’escolta i quan la veu es perd pels renous i els crits. És quan els instruments democràtics i els qui defensam la llibertat i la igualtat d’oportunitats hem de cridar més fort. Quan els qui han d’escoltar no escolten, és quan la ciutadania ha de reprendre la veu. Per això, des del Grup Municipal Ciutadans defensam amb lleialtat els drets dels nostres veïnats de Palma. Ens resistim, no cedim a la pèrdua de drets i avanços socials que les polítiques actuals i les que fan comptes tornar ens duguin a un retrocés a les nostra ciutat. per això sempre hem defensat la necessitat de l’existència de l’Oficina de la Defensora i consideram vital la seva feina. Perquè els partits polítics estan per fer polítiques i l’Oficina de la Defensora estar per escoltar i atendre aquells ciutadans que no troben resposta per part de l’administració ni dels polítics. Vivim moments de crispació i moments molt complicats. El virus de la Covid encara està entre nosaltres. La guerra a Ucraïna, una guerra a Europa injusta com totes les guerres, que deixa mort, destrucció i vides truncades. També ruïna econòmica, la pujada dels preus i l’alta inflació. I tot això ens agafa amb el pitjor govern central a Espanya. El pitjor govern que haguéssim pogut tenir. I també ens agafa amb un equip de govern a l’Ajuntament de Palma que ja deu frissar d’acabar la legislatura per després de l’escàndol que esteim visquent d’un joc brut i convertir la setmana de l’orgull en un espectacle vergonyós. A més de tenir una regidora entrant i sortint del jutjats per un presumpte delictes ambiental. Davant aquesta panorama, què podem fer? Exigim qualitat democràtica. I l’Oficina de la Defensora ens garanteix de que això pugui ser així. Pel Grup Municipal Ciutadans és un requisit sine qua non la transparència i la participació ciutadana. L’escolta activa i la crítica constructiva. Per això no donam passada a que determinats temes importants a la nostra ciutat encara romanen pendents. No s’ha resolt la subvenció del 2010 a una entitat social. Les vivendes socials de Camp Redó. El mercat del Camp Redó. Les galeries de la Plaça Major. La plaça des Mercat. Ha s’afegirà S’Escorxador. L’ocupació il·legal. Millorar seguretat ciutadana. Renou. No compliment d’ordenances. El retard de les exigències urbanístiques. I això, és, insostenible. I parlam de sostenibilitat, crida l’atenció que fins i tot la Defensora de la Ciutadania els hagi d’estirar les orelles a l’equip de govern perquè no duen un seguiment ni tenen com a referència els objectius de desenvolupament sostenible. És com una paradoxa el que s’està donant. El govern de l’esquerres no són capaços d’anar més enllà que posar-se un pin a la solapa de l’americana. És necessari que els hi tinguin un ull a vostès. I la Defensora ho fa. I ho hem de dir, ho fa amb molta elegància i també volem destacar la diplomàcia del seu Adjunt duent a terme aquesta labor. Demanam que no es faci el buit a la Defensora. Que els regidors atenguin les seves demandes. I que aquest ajuntament destini els recursos que li pertoen. Volem donar l’enhonorabona a la Sra. Defensora i a tot l’equip de l’Oficina per haver superat un any més en aquest ajuntament, sempre al serveis dels veïnats de Palma. Gràcies.”

**Sr. Coll Bucher (VOX- ACTUA PALMA):**

“Muchas gracias Sr. Alcalde. Sra. Moilanen, me hubiese encantado que su discurso o la documentación hubiese sido también en castellano, idioma oficial del estado. Se ha olvidado usted de miles de ciudadanos. Voy a repetir lo que ya conocen ustedes. Vox ha expuesto reiteradas veces que hay un sobredimensionamiento de la administración general del estado y de las administraciones públicas. Lo que se traduce en mayores impuestos y no siempre en eficiencia. La posición es de eliminar todos aquellos organismos que son redundantes, bien sea a nivel local, isleño, autonómico o del estado o incluso europeo. Y como digo y repito, muchas veces no vemos mejoras ni eficiencias en el aumento. Sobre la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía hay pocos ayuntamientos que la tienen. Por lo tanto, no la considero tan vital. Y también ha estado muchos años sin ella. Y por qué digo esto. Porque lo que usted nos aporta en este documento es algo que ya aportamos y debemos aportar aquellos que hemos sido elegidos en unas elecciones democráticas por la sociedad y somos los Regidores. Y especialmente los

grupos municipales de la oposición a los que también añado las asociaciones de vecinos y también añado la oficina de reclamaciones o proposiciones, ofertas, que ya tiene el Ayuntamiento. Yo no digo que la Oficina no haya hecho el trabajo, ni haya hecho bonitos documentos ni que el coste sea elevadísimo. Es simplemente el principio de que no podemos tener organismos redundantes. Y sobre todo quitar, no quitar, si no hacer un papel que es el que precisamente tenemos que hacer los Regidores, los grupos municipales de la oposición. Por esto digo que es redundante. Por esto digo que esta oficina no tiene realmente sentido para recoger las reclamaciones y peticiones vecinales y ciudadanas. Lo que sí falta en este ayuntamiento es que funcionen mejora las oficinas de atención al ciudadano. Lo que sí hace falta es que se den los certificados de residencia o de empadronamiento en el tiempo y no se tarden semanas en atender al ciudadano. Lo que sí necesita esta ciudad es que las licencias de obras así como otros muchos trámites, no sean eternos. Esto es lo que nosotros decimos. Gracias por sus palabras. Ojalá hubiese sido en catalán y en español, castellano. Y sigo diciendo que creo que su trabajo es bonito, es trabajo, pero esto ya lo hacemos los grupos municipales de la oposición. Muchas gracias.”

**Sra. Celeste Palmero (PP):**

“Gràcies Sr. Batle. Sra. Defensora enhorabona. Enhorabona per la feina que fan en una situació, con vostè mateixa ha dit, molt complexa. Tan pel que fa a tot l’exterior, que de cada dia és més complex, sobretot a Palma, a dins l’Ajuntament, si no també perquè sabem de les dificultats que han tengut durant tot aquest any i que ja arrosseguen des de fa temps en quant a la necessitat de més personal per atendre a totes les necessitats que tenen els ciutadans de Palma i que acudeixen a vostès en busca d’ajuda. Li volem donar l’enhonorabona per la seva feina i agrair-li molt sincerament, perquè és vera que tot i que tots hi posam tot lo que podem, al manco alguns, la veritat és no sempre se pot arribar a tot. I per tant, vostès, donen aquell punt de neutralitat, aquell punt de conhort molt necessari a molts de ciutadans quan ho necessiten. Perquè quan venen a vostès estan desesperats. Quan venen a vostès estan ja desesperats de pegar-se cops contra l’administració. De pegar-se cops contra un ajuntament que moltes vegades en lloc d’estar a prop d’ells està per damunt d’ells i els aplasta. Els aplasta en temes com vostè nos ha comentat: accessibilitat, tema molt seriós. Tots parlam d’accessibilitat, però el tenim a la plaça Major, com moltes altres bandes, i ningú s’ho mira. Ja parlarem de Nureduna, si també és accessible o no, quan estigui obert. Parlam de pressuposts participatius. Molta propaganda se’n va fer i, efectivament, no han arribat, no s’estan complint i han estat un engany tremendo. Una estafa tremenda a molts de ciutadans que hi varen creure. És vera que la recollida de trastos d’EMAYA i la neteja dels carrers és un tema que és insuportable per molts de veïnats i tampoc no se’n fan cas. És vera que tenim molts de problemes de renou. Problemes ara a S’Escorxador, que no se solucionaran, ja li puc dir ara. És vera tot lo que vostè nos ha dit i només hi ha una persona, unes persones que s’ho miren amb la feredat suficient i amb la neutralitat i imparcialitat suficient per dir vos estau equivocant. I són vos’tes. És vera que tanmateix no els escolten. Fan lo que troben que ha de fer els que en aquest moment tenen el poder de l’administració. Però a qualcú han d’anar els ciutadans quan estan desesperats. De tot lo que ha dit vostè hi ha una cosa que m’ha quedat molt impactada. Ha dit que un 26.4% dels expedients s’han resolt a favor de la ciutadania durant el 2021. Això vol dir que vostès han fet molta feina, han fet molta feina perquè aquests ciutadans, aquest 26,4%, i segur que n’hi quedaran molt més i que no s’han resolt en aquest 21 però se resoldran en aquest 22, han trobat una solució als seus problemes perquè han pogut anar a vostès i vostès els hi ha donat una mà. Però hi ha una cosa amb la crec queu no importa que s’hi pegui molt. Vostè ha dit: la complexitat de les circumstàncies no hauria de parilitzar l’activitat de l’ajuntament. Miri, la complexitat de les circumstàncies: de la Covid, d’Ucraïna i de tantes situacions dramàtiques que esteim vivint, de la pobresa i demés, que esteim vivint, no aturen ni als empresaris, ni als ciutadans, ni als treballadors, ni a les mares de famílies, ni als pares de famílies, ni a ningú. Només atura en aquest ajuntament, en aquest. Que està parilitzat. Avui només som 13. Perquè són incapaços

fins i tot de posar-se d'acord entre ells. I aquesta complexitat encara que fos més senzilla, no els arrancaria. Aquest ajuntament està paralitzat i per desgràcia estarà paralitzat per lo que queda de legislatura. Gràcies.”

**Sr. Oliveira de Souza (PSIB-PSOE)**

“Gràcies Sr. Batle. Gràcies a tots i a totes. Moltes gràcies Sra. Defensora, com sempre, pel seu compromís i entrega al servei de la ciutadania de Palma. faré un incís. Avui faré la meua intervenció en castellà, no perquè ho demani ningú, si no perquè veig que porto només la ... en castellà i no vull improvisar. El meu respecte i la meua admiració a les dues llengües oficials d'aquesta comunitat. Moltes gràcies. Un año más toca hacer balance del trabajo que usted y su equipo ha prestado a esta ciudad y se traduce en estas 68 páginas. Queda patente la importancia de la oficina que usted gestiona. Somos testigos directos de la labor, una vez al mes, en la comisión de pleno de Suggestions i Reclamacions, Drets de la ciutadania, que tenc l'honor de presidir. Una diversitat de demandes que aquest informe recopila de la seva oficina durant l'any 2021. En el que se ha dado inicio a 64 expedientes DC, 357 IMAS y 16 expedientes DP. Con gobierno, es necesario poner en valor la labor, pues mientras quienes consideran que se trata de un gasto innecesario, este equipo apuesta por su oficina, devolviendo a nuestra ciudad el derecho de disponer de una oficina cuyo objetivo principal es velar para que la administración no falle a sus ciudadanos. A pesar de las múltiples dificultades de gestión del día a día que atraviesa todas nuestras áreas, incluida la Oficina de la Defensora, qué vemos en este informe. Vemos una oficina inmensa en la obligación de velar por la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por este Ayuntamiento de Palma. Ofreciendo una atención personalizada, atendiendo a todos los ciudadanos y garantizando la aplicación de la legislación correspondiente, creando cultura de gestión de calidad, infundiendo y exigiendo respeto al medio ambiente, poniendo el uso, potenciando el uso del lenguaje no sexista, favoreciendo la vida política municipal de la ciudadanía y un largo etcétera. Por ello, Sra. Defensora, no podemos sentirnos más orgullosos y orgullosas de la decisión que este equipo de gobierno tomó en su momento. No quisiera dejar de mencionar el compromiso patente de este informe con los objetivos del desarrollo sostenible DS. Gracias a recordarnos a todos y todas lo que significa este pin. Que llevo con mucho orgullo y convicción. Y como se dice en el informe todos y cada uno de nosotros hemos de ser partícipes desde nuestros espacios: gobierno, sector privado, sociedad civil y la ciudadanía en general. Escuchemos a nuestros jóvenes, los viernes, aclamando que no hay una alternativa, no hay un planeta B. y aún así algunos no son conscientes de ello. Pues este informe también refleja la importancia sobre este asunto vital para el futuro de nuestro planeta y por ende el nuestro, el de todos. Para acabar, Sra. Defensora, las 13 páginas dedicadas a recomendaciones, advertencias y sugerencias, los expedientes RAS, nos da una amplia perspectiva del trabajo realizado como administración. Con lo que animo a todo nuestro equipo a seguir impulsando mejoras de comunicación con su oficina. Sin más, gracias a usted, a su equipo. Como siempre. Por el esfuerzo y la intachable entrega al servicio de nuestros vecinos y vecinas, por el compromiso, la convicción, la responsabilidad y por la fe que también significa confianza y en este caso en el buen servicio a nuestros ciudadanos. Muchas gracias.”

**Sra. Moilanen Jaakola, Defensora de la Ciutadania:**

“Moltes gràcies per les seves intervencions. Dir que són 4 de cada 10 resolucions a favor de la ciutadania i l'any passat varen ser 6 de cada 10. Vostès, si voleu, li passaré el discurs en castellà o li farem la traducció. Tenc enorme respecte a la llengua d'aquesta terra, ho estimo, i crec que és la meua, per jo personalment, és un orgull de fer la presentació en aquest idioma. I m'agradaria fer-lo amb més propietat fins i tot i amb més soltura. Però tot arribarà. Després, la raó de ser d'aquesta Oficina neix des de la necessitat de la ciutadania. Llavors, en el moment que la ciutadania arriba a aquesta conclusió de tancar l'Oficina, jo li diré, aquesta oficina és de

la ciutadania. La cadira del Defensor o Defensora, en el meu cas, perteneix a la ciutadania. És la seva oficina, su casa i allà estic lloc el temps que fa falta per servir-les. I res més que això. Moltíssimes gràcies i quan volgueu saber més sobre la feina de la Defensora, de l'Oficina, de lo que feim, per favor, les portes estan obertes per tothom. Moltíssimes gràcies per la vostra confiança i atenció.

**Sr. Batle (PSIB-PSOE):**

“Ja per acabar aquest Ple jo també vull agrair la feina que fa la Sra. Moilanen i el seu equip de l'Oficina de la Defensora. Noltros com equip de govern en el seu moment, vàrem decidir ser un govern valent i tenir Defensora. Això no passava abans i no passa a molts de llocs. Noltros ho vàrem decidir. Sent conscients que la feina de la Defensora és dir lo que no se fa bé. També lo que se fa bé, però també lo que no se fa bé. Jo crec que s'ha de fer valent per tenir persones que te diuen lo que no se fa bé. I això suposa que tens una humilitat, que tens una forma d'entendre el govern que suposa entendre que t'equivoques, que l'administració no és perfecte i que la ciutadania té el dret a quan l'administració no respon tenir una segona instància que no és anar als tribunals. Jo crec que això és molt important en una democràcia, molt important, i ho practicam. I tenim una Defensora que fa una feina molt ben feta, molt ben feta. I vull agrair-ho públicament en nom de la ciutat. que molts de ciutadans han trobat a la seva oficina una resposta que no havien trobat. I que no tenen mitjans per anar als tribunals. I que també, moltes vegades, no tenen anar a un representant polític per resoldre'ls. Perquè lo seu és una gestió administrativa. I jo crec que això s'ha de respectar dels ciutadans, aquesta decisió i que ells puguin elegir. Lo guapo a una democràcia és donar als ciutadans drets i que els pugui exercir. I noltros lo que feim amb l'Oficina de la Defensora és donar uns drets més al a ciutadania per poder resoldre els seus problemes. Enhorabona per la feina. Nos veim en la següent memòria. I que continuï d'aquesta manera amb el seu equip, que també està aquí present, prestant aquest servei tan important a la ciutadania. Moltes gràcies.”

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