

EXTRACTE DE L'ACTA DE LA SESSIÓ DEL PLE

Identificació de la sessió

Núm.: 11/2017

Caràcter: ordinària

Data: 27 de juliol de 2017

Horari: de 9.35 a 10.00 h

Lloc: sala de plens de l'Ajuntament

Assistents:

President

Antoni Noguera Ortega (MÉS per Palma)

Regidors/res

Joana María Adrover Moyano (PSIB-PSOE)

José Ignacio Aguiló Fuster (PP)

María José Bauzá Alonso (PP)

Josep Lluís Bauzá Simó (C's)

José Javier Bonet Díaz (PP)

Mercè Borràs Dalmau (MÉS per Palma)

Lourdes Bosch Acarreta (PP)

Bartolomé Cañellas Cardona (C's)

Llorenç Carrió Crespí (MÉS per Palma)

Patricia Conrado Quiroga (C's)

Margarita Durán Cladera (PP)

Eva Frade Bravo (PODEM PALMA)

Joan Ferrer Ripoll (PSIB-PSOE)

Adrián García Campos (PSIB-PSOE)

Álvaro Luís Gijón Carrasco (No adscrit)

José Hila Vargas (PSIB-PSOE)

Aurora Jhardi Massanet (PODEM PALMA)

Aligi Molina Suárez (PODEM PALMA)

Antonia Martín Perdiz (PODEM PALMA)

Susanna Moll Kammerich (PSIB-PSOE)

Helena Paquier Aguiló (MÉS per Palma)

Pedro Luís Ribas Dietrich (C's)

Antonia Roca Bellinfante (PP)

Rodrigo Andrés Romero (PODEM PALMA)

Fernando Rubio Aguiló (PP)

Guillermo Sánchez Cifre (PP)

Neus Truyol Caimari (MÉS per Palma)

Excusen l'assistència:

Angélica Pastor Montero (PSIB-PSOE)

Cap del Departament: Antoni Pol Coll

Cap del Departament Secretaria Junta de Govern: Esther Rotger Sureda

Interventor: Juan Cañellas Vich

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

Punt Únic.- Presentació de la Memòria de la Defensora de la Ciutadania, relativa a les actuacions de l'any 2016

Sr. Batle (MÉS per Palma):

“Molt bé, moltes gràcies, ara que ja hi som tots, donarem pas a la sessió extraordinària de la presentació de la Memòria de la defensora de la ciutadania, relativa a les actuacions de l'any 2016. Sra. Moilanen, benvinguda, té 15 minuts.”

Sra. Moilanen, defensora de la ciutadania:

“Buenos días, muchas gracias Sr. Secretario, Sr. Alcalde, Regidores, gracias a todos por vuestra asistencia a este Pleno extraordinario, como ha dicho el Alcalde, de la presentación de la Memoria del año 2016, de la Oficina de la Defensa de los Derechos de la Ciudadanía. Aunque el objeto de esta breve intervención, es hacer un resumen de la Memoria, es cosa difícil, he de señalar antes las diferentes fases vividas por esta Oficina en los últimos tiempos. En primer lugar, los primeros siete meses del año 2016 sin Defensor, y la toma de posesión de mi cargo en el mes de julio del mismo año, después de 4 años de falta de esta figura, mancando claramente un antes y un después en muchos sentidos. Por ello realmente hasta el año que viene en las mismas fechas, no tendremos una comparativa completa y fiel, con un año natural, respecto al trabajo de la Oficina, pero lo que sí tenemos es una relación de un antes y después, del nombramiento, y por supuesto los datos del año 2016. Respecto al nombramiento de una Defensora, quiero felicitar y felicito al Pleno en su conjunto, por haber llegado a un acuerdo y a un consenso, ya que sin dicha figura la Oficina carecería de legitimidad, para hacer su trabajo de forma completa. Sin duda el reconocimiento de la función de un Defensor o Defensora en mi caso, y de un órgano en defensa de los derechos de la ciudadanía, como una parte esencial de la estructura municipal, es una muestra de una democracia madura, que es capaz de afectar una crítica, muchas veces dura, tan dura como la propia realidad, aunque siempre, siempre orientada a la mejora de la administración, con el fin de dar solución a los problemas de la ciudadanía. Dicho esto, quiero añadir que el trabajo de la Oficina se enmarca dentro del Reglamento Orgánico de los Derechos de la Ciudadanía del Ayuntamiento, en el que se especifica que en segunda instancia, la Oficina encabezada por la Defensora como institución, tiene como objeto ser canal de diálogo, estudio y seguimiento de los problemas que vive la ciudadanía, ante la administración municipal. La institución presta sus servicios de asesoramiento, información y atención a los ciudadanos, en el trato con la administración municipal, sus organismos, y las entidades que de ellos dependen. De igual manera, debe supervisar y hacer auditoría externa, de las condiciones de calidad de vida en el término municipal de Palma. Cabe decir que la Defensora ejerce sus funciones con total independencia, y no está sujeta a ningún mandato imperativo, ni recibe instrucciones de ninguna autoridad, y ejerce sus funciones con plena autonomía y según su criterio, investigando y resolviendo los expedientes iniciados en base a las quejas formuladas a petición de parte o de oficio. Esto quiere decir que el Ayuntamiento, entre otras obligaciones como administración local, tiene la obligación de resolver los problemas de la ciudadanía en primera instancia. Éste es su propósito, no lo olviden. Pero compaginar y hacer posible la vida de la ciudad, y la vida de los ciudadanos, en un marco normativo tan amplio como el nuestro, a menudo genera conflictos y contraposición con los derechos del ciudadano. En ese momento, cuando aparece el conflicto con la administración en segunda instancia, es cuando el ciudadano acude a nuestra Oficina, y nos ponemos en marcha. Y entrando ya en el contenido de la Memoria, el año 2016 como he mencionado, se divide en dos partes, en un antes y después del nombramiento. En cifras podemos hablar de 62 expedientes en total de los primeros 7 meses del año 2016 hasta agosto, y 90 expedientes de los últimos 5 meses del año. Un total de 152 expedientes gestionados a lo largo del año 2016. Los expedientes se clasifican de entrada en tres tipos diferentes, los expedientes IMA, los expedientes DC y expedientes DP. Los expedientes IMA, de información, mediación y asesoramiento, suponen un total de 86 expedientes en el 2016, y son aquellos no vinculados con una situación de indefensión directa en relación con los derechos de la ciudadanía, o en casos sí pero no en primera instancia. En cualquier caso, tienen que ver con la función administrativa municipal, autonómica o nacional, por la falta de un Síndic de Greuges

autonómico y por la vocación de servicio de esta Oficina, se ha optado a atender a estos ciudadanos, quienes de otro modo quedarían sin respuesta. Los expedientes de Defensora de la Ciudadanía han sido 59 casos en el 2016. Son los que se abren con la consideración de un agravio, o posible agravio, en relación con sus derechos como ciudadanos y su trato con el Ayuntamiento. Y los expedientes DP, Defensor del Pueblo, 8 en el 2016, son aquellos abiertos por la Defensora del Pueblo del Estado español, en los que la Oficina intermedia para ganar en agilidad de gestión. Además se abren expedientes de oficio, en los casos que se considera, sin instancia de parte o de un particular, que los derechos de la ciudadanía han sido vulnerados. El deseo y la vocación reforzada de mi investidura en el cargo como Defensora, ha sido el acercamiento a los colectivos más vulnerables, quienes ni siquiera conocen sus derechos, y menos de la existencia de una Oficina desde la cual se los puede defender. Para poner un ejemplo, hablamos de colectivos de personas con discapacidad, vecinos en barrios de exclusión social, o personas prostituidas o víctimas de trata. Debido a este acercamiento, se puede dar como resultado la apertura de expedientes de oficio, como es el conocido caso de las viviendas sociales de Camp Redó. Así mismo se ha restaurado el contacto y la relación con el Front de Síndic de Greuges de Cataluña, permitiendo un intercambio de conocimiento con más de 50 Defensorías, Defensores y sus oficinas en España, Europa, América y Marruecos. Además, desde la Oficina se participa y forma parte de las distintas Mesas de trabajo, y las Comisiones de ámbito municipal, como por ejemplo la Comisión de Renous i Salut, impulsado desde esta Oficina, Stop Racisme, Consejos Territoriales y diversas Comisiones técnicas. Como pueden constatar, el volumen y la amplitud de temas en las que se trabaja desde esta Oficina es enorme. En cuanto a la tipología de los problemas, los más recurrentes del 2016 han sido de gran complejidad, en su mayoría relacionados con el medioambiente y una ciudad saludable. Señalo las áreas más destacadas: Urbanismo, en relación con licencia de actividades, seguridad, control y actividades y licencia de obras, así como disciplina urbanística, lleva la cabeza con un 23,7% de los casos. La contaminación acústica y ruidos, prácticamente un 24%, disculpen 22%. Relacionados con Movilidad y Multas un 17%. El Área de Seguridad Ciudadana en relación con la falta de actuación policial prácticamente un 12%. Y lo que a limpieza y recogida de basuras se refiere un 8,5%. En base a todos estos expedientes, al centenar de reuniones con los vecinos, a asociaciones, federaciones y todas las áreas municipales, se ha diagnosticado y se ha recomendado que el Ayuntamiento debe mejorar en los tiempos de respuesta al ciudadano, coincidiendo con la última recomendación de la Defensora del Pueblo del Estado Español. Debe mejorar en el seguimiento de los Decretos y Resoluciones al ciudadano. Debe mejorar en la eficiencia para corregir una mala praxis en el sistema o una práctica poco ética. Debe mejorar en las revisiones de la normativa obsoleta, y en los tiempos de los procesos de revisión. La dotación de los recursos adecuadas a las necesidades de las áreas. Debe mejorar la coordinación y la comunicación entre áreas, y dentro de las propias áreas, y debe mejorar en la planificación, para que no dé lugar a las improvisaciones. Y como una de las preocupaciones más severas de esta Oficina, debo señalar la falta de capacidad de la administración, en el seguimiento y control de la implementación de los Reglamentos y Ordenanzas que rigen la vida de nuestra ciudad. Esta incapacidad, es el transfondo de la mayoría de los casos de vulneración de los derechos del ciudadano, porque lleva al infractor y al incívico, y permitidme la expresión, salirse con la suya en total impunidad, a costa del ciudadano y ciudadana responsable, cumplidor de sus obligaciones, causándole una situación de indefensión y agravio, cuya subsanación si llega, llega muy tarde, al límite del aguante de nuestros vecinos. Por lo que es importante que se inviertan esfuerzos para tener un diagnóstico, que permite detectar los focos motivos de esta incapacidad al Ayuntamiento en su función, y la ayude a resolver esta situación que afecta prácticamente a la totalidad de la administración. Para ir concluyendo, por supuesto que quiero dar las gracias, y quiero dar las gracias a la ciudadanía y disculpen que he tenido que darles la espalda, pero esta sala ya saben que es incómodo, pero quiero daros las gracias por su confianza diaria, en la institución de la Defensora, así como a todas las áreas municipales, muchas gracias, por su colaboración y voluntad, que es importantísimo, de resolver los problemas de los ciudadanos. Quiero agradecer igualmente a los miembros de la Comisión mensual, encabezado por el Sr. Molina, por su labor, incluyendo al Departamento de Calidad, y por supuesto no quiero olvidar ni debo olvidar de dar mi más sincero agradecimiento al equipo de la Oficina, María Tomás, Yolanda Gayá y Vicente Rodrigo, por compartir una pasión, que es el servicio al ciudadano. Y para cerrar os invito y deseo verles esta tarde a las 7 en Centro Flassaders, donde haremos una exposición mucho más completa, esto ha sido un breve resumen, más profunda, que permitirá dialogar y profundizar en todos los temas que he podido exponer en esta presentación. Muchas gracias por su atención.”

Sr. Batle (MÉS per Palma):

“Moltes gràcies Sra. Moilanen, moltes gràcies per la seva intervenció i per la seva dedicació a la ciutat. Ara comencem amb les intervencions municipals, el grup de Ciutadans, té 3 minuts.”

Sr. Bauzá Simó (C's):

“Gràcies Sr. Batle, gràcies Sra. Moilanen per la seva exposició. Ens va costar aquest acord, ens va costar però ja veuen que en el final les coses que costen, veiem que es treu producte i benefici per la ciutadania, que és l'objectiu que tenim nosaltres, que som els representants de la ciutadania en aquest Ajuntament. Per tant amb això ens podem felicitar tots, al marge de felicitar a tot el personal de l'oficina, encapçalada per la Sra. Moilanen. Nosaltres des del principi, varem voler recalcar la independència que havia de tenir aquesta oficina, i per tant varem demanar en les primeres intervencions que tinguérem, treure-la d'estar inclosa dins una Regidoria, i la seva adscripció a la Batlia, per reforçar aquest caràcter independent, perquè pensem que una oficina de defensora de la ciutadania, ha de tenir aquest caràcter, tal com recalca ella mateixa a la seva intervenció. Dotar-la de recursos propis, tant de recursos econòmics com recursos humans, pensàvem que també era molt important. La feina que hem vista desenvolupada al llarg d'aquest temps, ja al marge dels números que ens ha tret la Sra. Moilanen, i que nosaltres no comentarem perquè ella els coneix, bastant millor que nosaltres. Sí volem recalcar aquests temes que tant afecten en els ciutadans, com són els renous. Aquests problemes que hi ha de convivència en determinades barriades de Palma. Els problemes que hi ha urbanístics i de vida dels nostres propis ciutadans a determinades àrees de Palma. Pensem que aquesta menció que ha anat fent a dins aquesta Comissió de suggeriments, ha estat molt important, perquè al marge de lo que és el propi debat i la pròpia confrontació política que tenim tots els representants dels ciutadans a dins aquest Ple, està bé que hi hagi aquesta oficina que rep directament del ciutadà les reclamacions, i se dedica després a traslladar-les a la Comissió. Aquí hi ha una falta de costum referent en aquest tema. Moltes vegades a dins la Comissió de suggeriments veiem que tot vol acabar com si fos un debat. Nosaltres hem demanat, no hem d'entrar en debats amb l'Oficina de la defensora de la ciutadania, nosaltres lo que hem de fer és atendre lo que ens trasllada, perquè és lo que dur en els ciutadans a la seva oficina. I per tant els membres del Govern han d'assumir com qüestió de normalitat, la crítica que es sol fer a dins aquesta Comissió, perquè aquesta crítica no la fan directament les persones que fan feina a dins l'Oficina de la ciutadania, sinó que és el propi ciutadà que l'empra a ell com a vehicle, per dur-los a vostès la crítica del Govern o la crítica a tots nosaltres, com vostès ho vulguin veure, però aquesta és la qüestió, el debat l'hem de fer nosaltres, l'Oficina de la defensora de la ciutadania, trasllada lo que són els pesars de la ciutadania en aquest ajuntament. Per tant nosaltres creiem que compleix molt bé el paper pel qual havia de posar-se en marxa aquesta oficina, que era necessari, i per tant nosaltres volem felicitar, i volem que continuï aquesta feina, envers aquest reforçament, encara que de vegades ens costi haver d'assumir aquesta crítica i haver d'escoltar determinades coses que per ventura serien més agradables, en un sentit o un altre, no deixen d'esser la veu dels ciutadans que tenim tots aquí dedins, que emprem com a vehicle a la Sra. Moilanen, després ens ho dur a nosaltres. Moltes gràcies a la gent de l'Oficina de la defensora de la ciutadania, i ànim i endavant, que la vostra feina és recolzada i a demés apreciada per la gent que estam a dins el Ple de l'Ajuntament de Palma. Gràcies a tots.”

Sra. Durán Cladera (PP):

“Moltes gràcies Sr. Batle. Bueno, primero de todo quiero felicitar de corazón, de parte de todo el grupo municipal del Partido Popular, a la Defensora Anna Moilanen y a todos los miembros de la Oficina. Realmente no solo en nombre de nuestro grupo, yo creo que en nombre de todos los ciudadanos de Palma, gracias. Además unas gracias en mayúscula. El trabajo de la Oficina ha ido mucho más allá de un papel, ha habido una implicación, una dedicación sin horarios, una implicación de verdad, sentida. El ponerse al lado del ciudadano mucho más allá de lo que sería el propio papel de una Oficina o de una Defensora. Y esto lo hemos visto cada mes, lo hemos visto porque hemos seguido el trabajo que se ha hecho en la Oficina, pero además lo hemos visto cada mes en la Comisión de sugeriments i queixes i

suggeriments. Hemos visto la implicación y la pasión y con la vehemencia que se defendían el poner soluciones a los ciudadanos, es decir, que cada uno de los problemas de un ciudadano, era una búsqueda de solución por parte de la Oficina y por parte de la Defensora. Hemos tenido que presenciar desgraciadamente, y tengo que decirlo, y a mí en algún momento me ha molestado, y me ha molestado mucho, hemos tenido que presenciar que cuando la Defensora del Ciudadano exigía y pedía algo tan lógico como coordinación en todas las áreas, o exigía y pedía el cumplimiento de las Ordenanzas municipales, se salieran por la tangente los Regidores que le contestaban, y no asumieran la verdadera responsabilidad que tienen. Si en una empresa privada se hace una inversión en una auditoría de calidad, para luego mejorar, cuando tenemos a una Defensora del Ciudadano, que hace toda una serie de recomendaciones y les dice a las áreas que deben poner solución a éste a éste a éste problema, y traslado a una queja de los ciudadanos, que muchas veces, la gran mayoría de las veces, las soluciones deben ser transversales, y se encuentran paradas en un Departamento o en el otro o en el otro, y los problemas del ciudadano no caminan. Yo he tenido que presenciar una serie de respuestas por parte de los Regidores de Gobierno, que a mí me han avergonzado. A mí me han avergonzado. Dicho esto, creemos que han tenido dificultades importantes con el tema de los recursos, ha habido falta de recursos y falta de personal, es así, y aún así y además es evidente leyéndose la memoria, viendo el gran aumento de casos que ha habido, y además viendo que lo preocupante es la franja que hay pendiente en noviembre del año 2016, del gran aumento de casos sin resolver, y es, y no es más porque ha faltado personal. Nosotros lo que pedimos al Equipo de Gobierno es que realmente, no es que quiera que haya una Oficina del ciudadano, pero sino que la defiendan con recursos, con personal y con presupuesto. Muchas veces la voz, la voz del sentido común en la Comisión siempre, siempre, siempre, es de la Defensora del Ciudadano. Solamente quiero terminar con un ruego, un ruego al Equipo de Gobierno, que por favor, ahora ustedes están gobernando, las críticas es verdad que no le gustan a nadie, pero en este caso deberían estar agradecidos, porque todos los que estamos aquí sentados ahora, tengamos la responsabilidad que tengamos, nos debemos a los ciudadanos de Palma. Por tanto, pongamos el valor que hace la Oficina del Ciudadano, pongamos el valor que hacen todas las personas de la Oficina del Ciudadano, y de verdad nos lo creamos. Y pongamos remedio, y a veces es tan sencillo como cambiar procedimientos. Y a mí lo que me da rabia es que después de una recomendación, automáticamente no se reacciona con un cambio de procedimiento, que sería fácil, y no se hace. Lo más importante, coordinación, háganle caso y doten a la Oficina de recursos. Muchas gracias y enhorabuena Sra. Anna Moilanen, enhorabuena.”

Sr. Batle (MÉS per Palma):

“Moltes gràcies Sra. Durán. En aquest Plenari hi haurà moltes intervencions ciutadanes i moltes intervencions dels grups municipals, demanaria que ens ajustéssim tots en el temps que tenim. Gràcies.”

Sra. Moll Kammerich (PSIB-PSOE):

“Molt bé, moltes gràcies. Bé, nosaltres des d’aquest Equip de Govern evidentment també volem donar l’enhorabona i les gràcies per la gran feina desenvolupada de l’Oficina de la defensora del ciutadà, i concretament per la defensora n’Anna Moilanen. Nosaltres estam completament d’acord en que és una figura imprescindible, l’Oficina ja estava en marxa evidentment però la figura en sí de la defensora, és una figura imprescindible, és un símbol de lo que és una democràcia saludable, un símbol de la participació, i en aquest sentit vull recordar que hem estat 4 anys sense defensora, i que el defensor del ciutadà pues ha estat possible sempre quan hi ha hagut un Govern d’esquerres precisament, perquè nosaltres acceptem molt bé les crítiques, i aquestes crítiques com s’ha dit aquí, pues són molt necessàries per anar millorant. Concretament vull destacar que l’Oficina del ciutadà que tenim, i la defensora n’Anna personalment, és una persona que té una gran sensibilitat sobre temes com és l’accessibilitat, la sostenibilitat, els drets cívics, els drets socials, i en definitiva els drets humans. Una sensibilitat que comparteix aquest Equip de Govern. Per tant només reiterar l’enhorabona a tot l’equip i moltes gràcies per la feina feta i endavant per continuar en aquesta mateixa línia. Gràcies.”

Sr. Batle (MÉS per Palma):

“Molt bé, reiterar en la Sra. Moilanen, en donar-li les gràcies i l’enhonorabona per la feina feta, i la ciutat és molt millor quan hi ha una defensora que quan no n’hi ha. Moltes gràcies.”

“El Ple de l’Ajuntament se’n dóna per assabentat de la presentació de la Memòria de la Defensora de la Ciutadania relativa a les actuacions de l’any 2016”.

Complimentat l’objecte de la convocatòria el president aixeca la sessió, de la qual, com a secretari, estenc aquesta acta.

El secretari adjunt i general del Ple actual
Miquel Ballester Oliver