

Memòria de l'activitat de la Defensora de la Ciutadania durant l'any 2018

Introducció

La Defensora de la Ciutadania va ser elegida al Ple de data 26 de juny i nomenada per Decret de Batlia de data 13/07/18. Al mateix Ple va ser admesa la renúncia del senyor Claudio Klynhout Barrera. El nomenament va ser efectiu a la sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament celebrada el dia 31 de juliol. (BOIB núm. 107, de 30/08/18).

Abans de començar, la Defensora vol agrair la bona disposició de les Regidories implicades en els temes que li han arribat, tant per part del personal funcionari que hi treballa com dels polítics que hi estan al front.

La Defensora va iniciar la seva tasca el dia 6 d'agost data en la qual va tenir accés a l'ordinador, telèfon, email, etc. , en definitiva a totes les eines necessàries per al seu desenvolupament. En fer-ho es va trobar amb una sèrie d'assumptes que duïen bastant de temps esperant, atès el període transcorregut entre la renúncia del seu antecessor i l'inici de la seva activitat. En alguns casos, rebuts per email bàsicament, no va seguir amb exactitud el procediment establert per tal de no endarrerir encara més les respostes que demanaven els ciutadans. És a dir, les persones que s'havien dirigit a la figura del Defensor feia un mes o fins i tot més, en general no les va fer emplenar una instància oficial si es tractava de consultes o si ja veia que no podria admetre les reclamacions. Va optar per aquesta via d'actuació atès que el seu treball és ajudar i recolzar la ciutadania, no posar més traves a la solució de problemes que dificulten la vida dels ciutadans. Aquesta part de la seva gestió figura també a l'informe d'activitats duites a terme, que pot ser consultat en aquesta memòria.

De tota manera i com que no sabia en quin punt es trobaven aquests assumptes, si les regidories els coneixien, si ja s'havia fet alguna cosa al respecte, etc. la seva primera feina va ser demanar informació a les àrees corresponents. Va preferir fer-ho en persona abans de començar a enviar papers a tort i a dret, per tal de conèixer les persones amb les que havia de tractar. Creu en la importància de les relacions personals i a més és una manera d'obtenir informació de primera mà sobre el funcionament de l'Ajuntament.

També, uns mesos després, va presentar-se a la defensora de la Ciutadania de Palma, per tal de compartir punts de vista i experiències. Naturalment totes aquestes visites foren realitzades fora de l'horari d'atenció al públic que té establert.

Una cosa que hom ha d'entendre és que el fet que hi hagi queixes envers l'actuació (o no actuació), de l'Ajuntament, és en general positiu: mostra l'interés dels ciutadans per la gestió que realitza; la capacitat i el desig de defensar-se quan creuen que els seus drets no han sigut tinguets en compte; permet que l'Administració pugui detectar problemes i

veure'ls a més d'una manera global; obliga a revisar i actualitzar actuacions i ordenances obsoletes, etc. Sota el punt de vista de la Defensora són un element clau per a poder millorar la gestió i l'actuació de l'Administració i per trobar solucions. També són interessants les visites in situ on es produeixen les incidències per part de les persones responsables de les àrees.

Problemàtica en relació amb els ciutadans

La Defensora ha notat que existeix una mica de confusió en relació amb les seves funcions:

- 1 Hi ha ciutadans que pensen que la Defensora és com una primera instància on poden demanar qualsevol cosa i romanen una mica sorpresos o decebuts en veure que han d'emplenar una sol·licitud dirigida al departament que correspon. No entenen que prèviament a la seva intervenció hi ha d'haver una actuació (o no actuació), que considerin lesiva als seus drets per part de l'Administració.
- 2 Altres que pensen que és suficient enviar un email. En ser informats que han d'emplenar una instància ja no ho fan.
- 3 De vegades creuen que la figura de la Defensora té un caire polític.
- 4 En alguns casos tampoc entenen les limitacions d'actuació de la Defensora. Pensen que pot modificar resolucions, anar contra els procediments, etc. En veure que no, poden pensar que la tasca de la Defensora és gairebé inútil.
- 5 També és cert que hi ha algunes persones que, fins i tot amb un punt de grogleria, exigeixen coses que no poden ser; que no entenen el respecte a la convivència; que no volen entendre el que se'ls explica o que els interessos generals estan per damunt de l'interès particular; o que simplement cerquen molestar.
- 6 Amb tots els ciutadans és necessària molta paciència. Moltes vegades el fet de ser escoltats ja serveix per a rebaixar el nivell del conflicte. Hem de considerar que quan arriben a la Defensora ja venen indignats per no haver sigut ben atesos (o no atesos com pensen que els correspon o desitgen), o per no haver pogut resoldre els seus problemes en el sentit que voldrien.
- 7 També de vegades hom ha d'esforçar-se a entendre, no ja el què diuen, sinó allò que volen dir, sigui per manca d'expressió verbal o escrita o, en alguns casos, perquè només contenen el que els convé.

En algun cas els ciutadans manifesten el seu agraïment per l'atenció que els ha sigut concedida en relació a les seves demandes.

Recomanacions generals:

- 1 La queixa més generalitzada que arriba a la Defensora és que l'Ajuntament no respon a les sol·licituds que li són presentades, que no té en compte escrits, demandes ni recursos. El ciutadà o ciutadana no coneix, amb algunes excepcions, el valor de la figura del silenci administratiu, tant si és positiu com negatiu. Per tant aquesta Defensora considera que és imprescindible canviar aquesta percepció de no ser atesos. Recomana respondre sempre a

les sol·licituds. Al seu entendre, independentment de la nota del registre d'entrada, en rebre una instància, escrit, etc, se n'hauria d'acusar rebut per part del departament/òrgan que correspongui i informar l'interessat o interessada del valor del silenci tant si és positiu com negatiu.

El ciutadà o ciutadana moltes vegades es veu com a perdut davant una Administració de la qual no entén el funcionament. Vista des de defora l' Administració sembla un laberint regit per unes normes desconegudes (que fins i tot poden semblar-li absurdes) i que empra, a més, un llenguatge que li és estrany (gairebé intel·ligible). En aquest sentit seria convenient que els escrits o disposicions que en surten fossin el més entenedors possible. Tots, en algun moment de les nostres vides hem tengut o tenim relacions amb l' Administració i ho hem pogut constatar.

2 Així mateix recomana que si una sol·licitud, escrit, etc. arriba a on no correspon, es traslladi allà on sigui pertinent. Hi ha hagut algun cas que sembla que no ha sigut així.

3 Les noves tecnologies van avançant. És interessant poder admetre les queixes que arriben per email, sempre i quan contenguin les dades personals tal com diu el Reglament i evitar haver de dir-los que han de presentar una instància en els casos en que és evident que la queixa no anirà endavant o que serà resposta amb una simple informació.

4 Seria convenient acostar encara més l'Administració als ciutadans. Explicar, potser mitjançant la web, que les tramitacions són llargues, que els contractes no poden fer-se directament, com fan les empreses privades i que això, que sembla una trava, és per tal que no siguin adjudicats de manera arbitrària; que no es pot rescindir un contracte així com així i que les normes estan fetes per a garantir els drets dels ciutadans.

Recomanacions casos particulars:

1 La Defensora recomana de totes totes i el més aviat possible posar en coneixement de GESA/ENDESA la situació de connexió rudimentària i fraudulenta a un poste de la seva propietat per part dels okupes del carrer de l'Escalinata de Sa Cabaneta. És de tot punt necessari evitar perills a la Ciutadania.

Suggeriments:

Aquests suggeriments no estan referits a cap actuació en concret. Responen a l'obligatorietat de vetllar pels interessos de la Ciutadania en un sentit proactiu.

1 Sense perdre de vista que un infractor és sempre un infractor, en alguns casos potser algunes multes imposades podrien ser commutades per serveis a la comunitat. La Defensora creu que fins i tot és més pedagògic que un acte econòmic punitiu i seria una manera d'evitar la idea generalitzada de que l'Administració simplement va a treure doblers dels ciutadans sigui com sigui, sobre tot en aquests moments de crisi econòmica en què moltes persones no guanyen prou per a viure.

2 Un tema que creu que seria interessant és el d'evitar fer contractes amb empreses que subcontracten. Normalment aquestes empreses rebaixen els preus a costa de la qualitat del servei prestat i, el que és molt pitjor, de retallar els sous al personal que hi presta els seus serveis. A més, sembla que la responsabilitat queda com a diluïda, sobre tot en els casos en què l'empresa contractada no té seu a les Illes Balears. D'aquesta manera si no aconsegueix les clàusules de l'acord, és molt més difícil aconseguir que ho faci. La Defensora reconeix la dificultat de dur a terme aquest suggeriment, atès que s'ha de respectar estrictament tota la normativa vigent.

3 Potser més endavant seria convenient realitzar una avaluació o enquesta sobre el grau de satisfacció (o no satisfacció), per part de la Ciutadania envers l'atenció prestada per la Defensora i l'eficàcia de les seves actuacions. D'aquesta manera es podria veure què és el que realment espera d'aquesta figura.