

INFORME SOBRE L'ESTAT DE LES RECLAMACIONS A L'OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE PALMA DE MALLORCA A L'ANY 2013

Atesa la petició del Director General de Govern Interior, Sr. Antolín García, en data 5 de febrer en relació a la tipologia de les reclamacions registrades a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania al llarg de l'any 2013 es comuniquen les següents dades.

Prèviament, cal explicar que l'Oficina del Defensor, d'acord amb els criteris assenyalats pel Sr. Lladó, té estructurades les atencions a la ciutadania en funció de les seves competències i per això es tramiten **expedients IMA, expedients DC i expedients DP**.

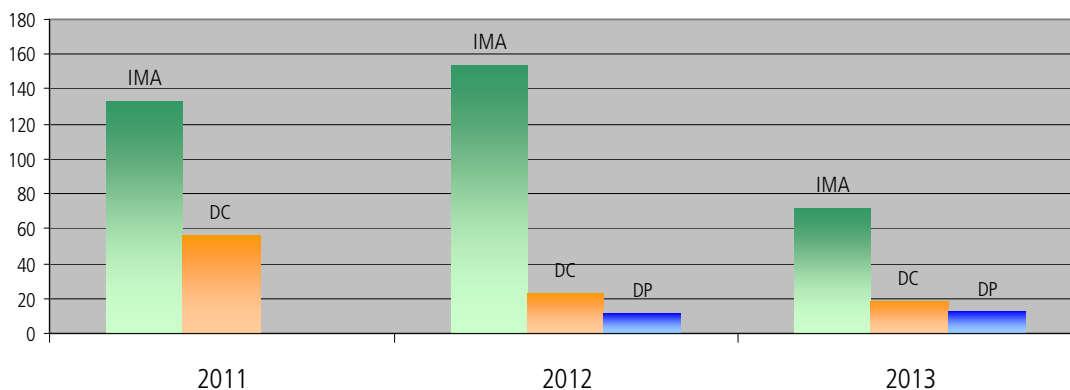
Els **expedients IMA** són aquells que se'n deriven de les consultes informatives, mediacions i/o assessoraments que d'acord amb el Reglament de Drets de la Ciutadania no són susceptibles d'inici d'expedient DC per part del Defensor de la Ciutadania. Els IMA són peticions en primera instància per això es registren com a consultes i, si escau, es reorienten a l'àrea municipal competent.

Els **expedients DC** estan originats per reclamacions que tenen a veure amb actuacions o inactivitats de l'ajuntament de Palma en l'exercici de les seves funcions i han de ser segona instància. Aquests expedients omplen de contingut la institució ja que d'ells se'n deriven, si escau, les recomanacions, suggeriments o advertiments que redacta el Defensor adreçades a les àrees municipals.

I finalment, tramitats des del 2012, els **expedients DP** que són aquells que tenen origen a la institució estatal del *Defensor del Pueblo* i als quals, des de la nostra institució, li donam tramitació actuant com a facilitadors per obtenir els informes que sol·licita prèviament per la institució estatal.

Així doncs, pel que fa a les dades, l'atenció a la ciutadania i el funcionament en general de l'oficina a l'any 2013 s'ha tornat veure marcada per la circumstància de tots coneguda, l'absència de titular a la defensoria, que ha vist limitades les seves intervencions d'acord amb allò que indica el Reglament orgànic de drets de la ciutadania.

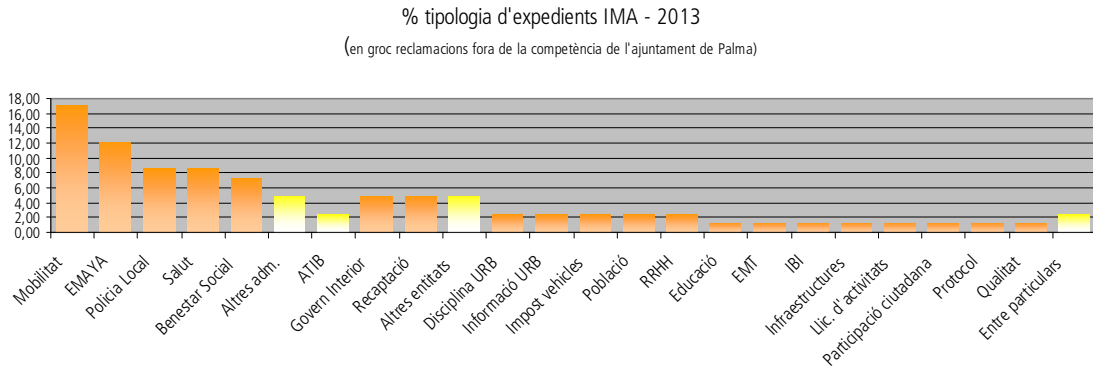
Comparativa d'atenció a la ciutadania 2011, 2012 i 2013
Ajuntament de Palma



Probablement, perquè és el segon any sense defensor nomenat, l'activitat de l'oficina del defensor ha vist reduït el volum d'expedients IMA. La manca de difusió de notícies relacionades amb aquesta figura tampoc no ha ajudat a que la ciutadania conegui de la seva existència i utilitat.

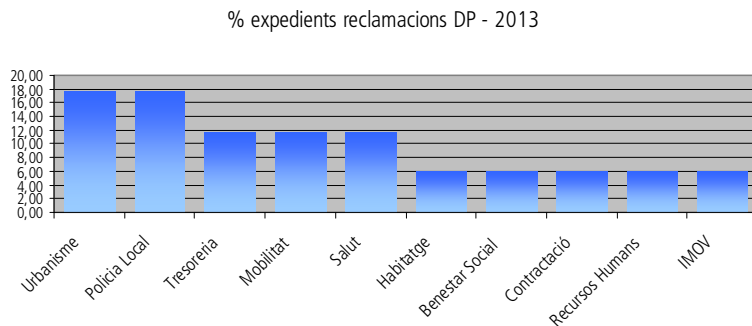
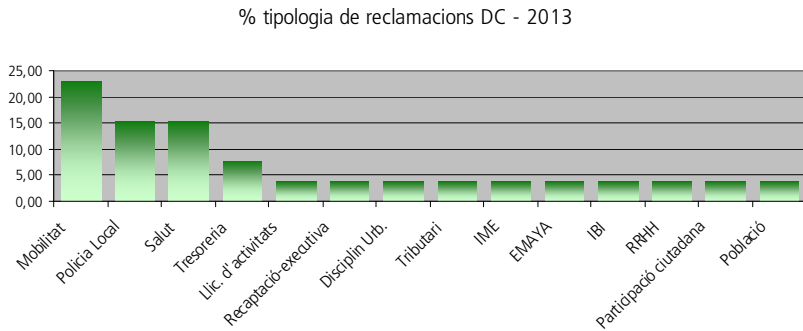
El nombre d'expedients (DC+DP) a l'any 2013 s'ha elevat a 31, en comparació als 34 treballats a l'any 2012, i el nombre total d'atencions (IMA+DC+DP) al 2013 ha estat de 103, en comparació als 194 del 2012.

La tipologia de les reclamacions assenyalada a les següents gràfiques indica les àrees municipals i/o entitats externes a l'àmbit local, que intervenen en la resolució d'expedients.



La tipologia dels expedients IMA, que sempre ens han servit com a observatori de l'opinió de la ciutadania, mostra que els veïnats han deixat de reclamar exclusivament sobre temes relacionats amb qüestions econòmiques (Mobilitat-multes, Recaptació, etc) i comencen a presentar reclamacions sobre convivència, benestar i serveis a la ciutadania.

Pel que fa a la tipologia dels expedients DC i DP, competència i atenció directa d'aquesta defensoria, no s'observen canvis significatius, ni en el seu volum ni en la distribució de percentatges.



En relació al expedients DC i DP els temes econòmics continuen representant un percentatge important de la nostra feina, ja que si sumam els expedients del departament TRIBUTARI, els de TRESORERIA i els de MOBILITAT, quasi tots generats per desacord amb denúncies de circulació que suposen sancions econòmiques, obtenim un 34,62 %.

Els expedients de l'àrea de Salut, generats majoritàriament per molèsties de renous, fums o convivència, suposen poc més del 15,38 % del total i són els segons per ordre d'importància.

Cal recordar una vegada més que la majoria d'aparicions de la Policia Local com a unitats municipals implicades en els nostres expedients és perquè hi participen a les actuacions municipals com a suport a la ciutadania i no com l'origen de la reclamació.

És important comunicar que les entitats ciutadanes (associacions, fundacions, col·lectius ...), unes per desconeixement de l'entitat i les altres sabedores que no existeix titular nomenat, han disminuït extraordinàriament les seves compareixences i/o reclamacions.

Per concloure cal informar que la ciutadania continua expressant a diari la seva indignació pel contrast entre el rigor que se'ls exigeix (terminis de pagaments als impostos i taxes, compliment de normativa) i la permissibilitat a les actuacions de l'administració (terminis de resolucions incomplets, devolucions que no arriben, silenci administratiu com a resposta, manca de justificacions ...).

Aquest fet preocupava extraordinàriament al nostre Defensor ja que ens mostrava i ens mostra una opinió molt arrelada que deteriora la imatge de l'administració, dels nostres dirigents i dels nostres polítics com a responsables dels organismes públics i representants de la ciutadania.

Palma, 6 de febrer de 2014

Vicente Rodrigo Ramírez

OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA