

BORRADOR DEL ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA
CELEBRADA POR EL AYUNTAMIENTO PLENO
EL DÍA 31 DE OCTUBRE DE 2012

En la Villa de Calvià, Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, siendo las doce horas y treinta y cinco minutos del día treinta y uno de octubre de dos mil doce, previa convocatoria en forma, se reúnen en la Sala de Plenos del Ajuntament de Calvià, los que a continuación se relacionan, bajo la Presidencia del Alcalde D. Manuel Onieva Santacreu y con la asistencia del Secretario accidental, D. Juan Castañer Alemany, al objeto de celebrar sesión extraordinaria del Ayuntamiento Pleno.

ASISTENTES:

Alcalde-Presidente D. Manuel Onieva Santacreu

Concejales: D. Antonio Alarcón Alarcón
 D^a María Teresa Albertí Casellas
 D. Jaime Bestard Limongi
 D. Miguel Bonet Rigo
 D^a Esperanza Catalá Ribó
 D. Juan Cuadros Martínez
 D^a María Eugenia Frau Moreno
 D. Manuel Jesús Grille Espasandín
 D^a Angela Pauline Guerrero
 D^a María Cristina de León Rodríguez
 D. Antonio Maldonado Molina
 D. Alfonso Molina Jiménez
 D^a Carmen Morano Garrido
 D. Enrique Ortega Aguera
 D^a Olga Plaza Núñez
 D. Daniel David Perpiñá Torres
 D. Juan Recasens Oliver
 D. Alfonso Luís Rodríguez Badal
 D^a Eva María Serra Félix
 D. Andrés Serra Martínez
 D^a Marta de Teba Fernández
 D^a Cristina Tugores Carbonell
 D^a Elke Wilhelm

Excusa su asistencia: D. José Manuel Campos Ramírez

Interventor accidental: D. Mateo Rigo Vallori

Secretario accidental: D. Juan Castañer Alemany

PUNT ÚNIC. INFORME DE LA DEFENSORA DEL CIUTADÀ I DEL TURISTA AL PLE DE L'AJUNTAMENT SOBRE LA GESTIÓ REALITZADA DURANT ELS EXERCICIS 2011 I 2012, TAL I COM ESTABLEIX L'ARTICLE 7 DE L'ESTATUT DE FUNCIONAMENT DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ.

“DISCURS DE PRESENTACIÓ MEMÒRIA 2011 -2012

Excel·lentíssim Senyor Batle, senyores i senyors regidors, ciutadanes i ciutadans, amigues i amics, companyes i companys de l'Ajuntament de Calvià.

Per tercera i darrera vegada, des de que vaig ser designada defensora del Ciutadà i del Turista de Calvià per unanimitat del Ple municipal, comparec davant aquest Ple per donar compliment a lo que disposa s'art. 11.3 de s'Estatut del Defensor del Ciutadà i del Turista de Calvià, però sobretot per honrar es

principi de transparència que ha de presidir qualsevol institució pública, donant compte davant aquest Ple de ses activitats, actuacions i treball que s'Oficina de la Defensora ha desenvolupat.

Vostès representen legítima i democràticament a sa ciutadania calvianera, ses diverses sensibilitats i opcions polítiques que els ciutadans de Calvià han volgut que else representin en aquesta corporació municipal. Per això, a través de tots vostès, també donc compte a sa ciutadania en general de lo que ha estat es treball de sa defensora aquestes gairebé dues anualitats, sense acabar es mandat del Ple municipal que finalitzava es 7 de gener de 2012, perquè complesc s'edat de jubilació es 14 de novembre de 2012. Aquest dia acabarà, idò, es temps des meu mandat, però esper que no acabi es temps de sa Defensoria. Sa provisió i sa continuïtat d'aquesta Defensoria depèn des nostres regidors.

Després de 37 anys de servei actiu, he tengut es privilegi de culminar sa meva llarga carrera de servidora pública com a Defensora del Ciutadà i del Turista de Calvià, un mandat que ha representat per mi un nou reptre i una nova experiència , en definitiva, una nova aventura personal. S'insensible i despersonalitzat llenguatge administratiu diu que ara pas a formar part de ses "classes passives", però això és perquè no em coneix, perquè aquells que sí me coneixen saben que sa passivitat no va amb mi.

Però lo que hagi de fer jo en es futur, aquí no té importància. Lo important és que sa institució "**Defensor del Ciutadà i del Turista de Calvià**" que vaig rebre de les sàvies mans d'en Toni Pallicer se consolidi. Lo important és que segueixi sa institució, que resistesqui sa temptació de sa retallada, perquè molts més són es seus beneficis que es seus minvats costos i perquè Calvià ha demostrat sempre una maduresa democràtica que se remonta molt més enrere de sa creació des defensor des Ciutadà any 1996, ja que a sa segona mitat des segle XVIII existia en aquest municipi sa figura des síndic personer.

Ses crisis creen tensió institucional i per això els temps de crisis no han de ser s'ocasió per prescindir d'institucions que doten a ses corporacions que les han creat, de flexibilitat, capacitat de resposta i empatia amb so sofriment des seus ciutadans. Lo que caracteritza ses entitats locals com a governs i administracions públiques és precisament sa seva proximitat en es ciutadans, com diu sa Carta Europea d'Autonomia Local. I es Defensor és un pont que comunica se sues parts, s'Administració i es ciutadans. Sense es defensor aquestes parts pareix que estan enfrontades. Per això, extingir sa Defensoria seria, idò, destruir ponts entre es ciutadans i s'administració cridada a representar-los i a servir-los, en un moment en què sa manca de recursos tensiona ses relacions entre tots dos.

II. DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ

Me propòs centrar aquesta sa meva darrera presentació sobre es dret a una bona administració que està consagrada a s'art. 41 de sa Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

Deia **Aristòtil: "Aquell que exigeix es seu dret, compleix amb so seu deure"**.

He escollit aquesta sàvia cita del clàssic hel·lènic per tres raons:

- 1- Sa primera és que en es temps que correm, citar a un grec és un acte de solidaritat i un recordatori de què hi ha altres valors més importants que sa de prima de risc. "La prima de riesgo"
- 2- Sa segona raó és que es drets de sa persona no són només drets subjectius, sinó també principis de s'ordenament jurídic. És a dir, que es drets no només són des individus que són es seus titulars, sinó que és un patrimoni comú de tota societat civilitzada: com diu s'article 10.1 de sa Constitució espanyola, sa dignitat de sa persona i es drets que li són inherents són es fonament de s'ordre polític i sa pau social. Ara que sa pau social està sotmesa a un forta prova de resistència per sa crisi, hem de reafirmar aquesta dimensió pública des drets: exigir-los és en efecte un deure ciutadà, com mos va advertir n'Aristòtil. I si no els exigim, qualche dia no molt llunyà podrem lamentar-mos que els hagin extingit o buidat de tot contingut.
- 3- En tercer i darrer lloc, quan es tracta en particular des drets davant s'Administració -que són sa missió específica de sa Defensora del Ciutadà i del Turista-, exigir-los serveix per controlar s'Administració i també contribueix a una millor Administració. Podem i hem d'exigir que s'Administració actuï amb racionalitat, celeritat i eficàcia, que gastí amb eficiència, que limiti ses situacions jurídiques actives amb proporcionalitat, que respongui amb transparència. Podem i hem de, en suma, exigir que es nostre dret a una bona administració sigui cada dia més efectiu.

Aquest dret ja estava present a sa nostra legislació de forma indirecta i implícita, des de sa Constitució a sa Llei de contractes des sector públic, per exemple, però ha estat a partir de l'any 2007 quan sa jurisprudència tant de l'Audiència Nacional com des Tribunal Suprem hi han començat a fer referència expressa, sobretot en sos assumptes de procediment administratiu.

Es defensors o síndics locals, per sa seva proximitat a sa ciutadania, sa seva naturalesa, sa seva funció i es seu objecte, són una eina insubstituïble per s'aplicació efectiva i immediata des dret a una bona administració.

Sa societat actual ha desbordat es instruments i ses formes tradicionals de sa participació política. S'exigència de transparència i ètica de tot lo que sona a públic, és una realitat i un antídote contra comportaments i actuacions irregulars des qui exerceixen es poder públic. Sa ciutadania vol transparència i informació i exigeix nous canals de participació. Sa ciutadania té dret a una bona administració -i l'exigeix- i que en aquesta Administració es servei a ses persones, sa imparcialitat, es bé comú i sa gestió honesta i eficient des doblers públics tengui carta de naturalesa indiscutible i definitiva. I davant es problemes s'ha de treballar cercant alternatives i solucions, perquè ses persones no es poden consolar amb promeses de paradisos futurs que no existeixen, perquè ses seves vides, sa nostra existència, és important ara i aquí, en es present que limita, condiciona i possibilita ses accions que depenen de nosaltres.

Com ja he apuntat, el Defensor Local pot i ha de jugar un paper rellevant en sa promoció des Dret a sa Bona Administració, compendi de tots els drets: actuant com un vertader control de qualitat democràtica, com a agent de participació ciutadana i com a mecanisme de denúncia de tota classe d'arbitrarietats o desviacions de poder, cosa que, fet i fet, serveix no només per sa satisfacció des ciutadans sinó també per millorar s'Administració.

III. ACTIVITAT DUITA A TERME PER SA DEFENSORA DES CIUTADÀ I DES TURISTA DE CALVIÀ

D'altra banda, en es meu informe anual de l'any passat ja donava raó de ses dificultats des panorama econòmic i ses conseqüències socials de sa crisi. S'efecte que ha tengut sobre ses persones i sa resposta que se li ha pogut donar des de s'Administració municipal, també són columna important en sa valoració de ses queixes d'aquest any. No és fàcil donar una resposta a sa situació que vivim. Per això, i encara que s'ha fet un esforç, hi ha hagut sol·licituds des ciutadans que han quedat sense resposta a pesar que afecten es drets fonamentals de les persones.

Per tant, és evident que sa magnitud i s'abast des problema demanen una intervenció coordinada i transversal de totes ses administracions i es agents socials i econòmics. Es Ajuntaments no poden fer-los front de forma total, però tampoc no han de quedar-se al marge de sa solució dels principals problemes des seus veïnats. En es meu anterior informe vaig formular dues recomanacions sobre sa necessitat d'afavorir sa "dació en pagament de deute" de ses hipoteques i sa conveniència de fomentar sa rehabilitació d'edificis mitjançant sa regulació municipal de sa Inspecció Tècnica de les Edificacions (ITE), i un any després em complau constatar, d'un costat, que s'Administració de s'Estat ha actuat en relació amb so primer i que, d'un altre costat, s'Ajuntament de Calvià ja ha iniciat es tràmits reglamentaris corresponents a sa implantació de s'ITE.

Tambe vaig formular reiteradament una recomanació en ses meves memòries anteriors, per millorar es servei públic, i evitar sa mala pràctica des silenci administratiu, que incompleix es deure de s'Administració pública de dictar resolució expressa regulada a s'art. 42 de la Llei 30/1992.

-Vull dir que de tots es expedients tramitats durant aquest període durant aquests dos anys, només un 6 % estan relacionats amb sa figura del **silenci administratiu**, davant es 21 % que se va denunciar a sa memòria de 2010.

Vegent sa millora experimentada amb aquestes dades, vull felicitar en es serveis municipals i agrair-los s'esforç fet, perquè sé bé que és més fàcil i menos compromès no respondre de forma expressa totes ses peticions i sol·licituds dels ciutadans i ciutadanes, com toca.

Però no s'ha d'olvidar en aquest 6 % que es queixa, perquè no rep resposta a ses seves peticions i s'està vulnerant es dret a sabre quina situació o quin departament municipal tramiten es seu expedient i se sent indefens davant aquesta Administració tan freda.

Aquest és el darrer informe que presento com a Defensora del Ciutadà i del Turista de Calvià, el darrer del meu mandat. Les dades i referències que s'exposen en aquesta memòria han de permetre conèixer amb més detall la nostra activitat, de manera que qualsevol pugui fer-se una opinió pròpia de la nostra feina i del seu valor per millorar els serveis públics que reben els ciutadans i usuaris, i defensar els seus drets davant l'Administració municipal.

Crec que la perspectiva adquirida al llarg d'aquests anys permet afinar més les valoracions. També és el moment de fer balanç i la meua percepció és que el treball dut a terme ha estat útil per les persones que s'han dirigit a la institució i per avançar en el ple reconeixement dels drets i llibertats a Calvià.

La posició d'independència de la Sindicatura -i la inestimable col·laboració de molts dels meus companys a l'Ajuntament- m'ha permès atendre durant aquest període biennal

UN TOTAL DE 349 EXPEDIENTS A INICIATIVA DE LA CIUTADANIA

El resultat d'aquesta gestió es pot resumir en les següents xifres generals:

Acceptats	168	48,1 %
No acceptats	37	10,6 %
Consultes no admeses a tràmit	135	38,7 %
De 2010 tancats el 2011	9	2,6 %

Motius de la no admissió:

S'actuació municipal és correcta i justificada	6
No es formalitza la queixa	12
S'oficina de la Defensora no és paral·lela a l'Administració	13
La causa de la queixa no és una actuació o ommissió municipal i/o no és competència de la Defensora	6

ÀREES AFECTADES

EXP. TANCATS

Calvià2000	6	6
Circulació-Vies i Obres-Habitatge	3	2
ICE	1	1
IFOC	1	1
IMEB	2	2
Manteniment - Medi ambient	4	4
Patrimoni	2	1
Platges i litoral	9	8
Policia Local	10	7
Recaptació- Serveis Econòmics	17	16
Serveis Jurídics	1	1
Serveis Socials	1	1
Urbanisme	12	10
Defensa Qualitat de Vida	25	24
Assessorament i Mediació	48	48
Derivats a altres Depart o Organismes	26	26
No acceptats	37	37
Consultes no admeses a tràmit	135	-
Del 2010 tancats en 2011	9	9

Durant aquests dos anys han augmentat les reclamacions, molt especialment les relacionades amb Recaptació - Serveis Econòmics i, de manera molt significativa, les no relacionades amb l'activitat de l'Ajuntament.

La majoria d'aquestes consultes i reclamacions estan motivades per la impossibilitat de pagar la hipoteca, l'amenaça de l'embargament i el posterior deshauç, i últimament el gran problema surgit pel tema de

“ses **participacions preferents**, subscripcions de deute subordinat i quotes participatives”. Un problema que està afectant a molts de veïnats de Calvià, que a mi m'afecten i me preocupeni, perquè he pogut comprovar que aquests temes han fet malbé sa qualitat de vida de molts de veïnats i veïnades de Calvià. Encara que aquestes queixes han hagut de ser comptabilitzades com a **consultes no admeses a tràmit**, per no correspondre a s'activitat municipal, no hem deixat d'atendre-les ni molt menos:

- 1- En primer lloc, hem continuat atenguent en es ciutadà de sa forma més adequada possible, aportant-li comprensió, informació i orientació fins a on ha estat possible.
- 2- En segon lloc, es va dur a terme per iniciativa de FACUA amb sa participació d'aquesta Defensora i sa col·laboració de s'Ajuntament de Calvià una xerrada informativa sobre aquests tres productes, que són productes d'“alt risc”. Agrair en es president de FACUA sa seva col·laboració en aquesta matèria, així com també amb sos temes relacionats amb sa dificultat de pagar ses hipoteques, deshaucis i en uns altres temes de sa seva competència.
- 3- En tercer i darrer lloc sobre aquesta matèria, he formulat un suggeriment en es ple sobre participacions preferents a sa qual més envant faré completa referència .

També s'observa un fort increment de ses queixes relatives a sa **Defensa de la Qualitat de Vida**, sobretot a ses reclamacions presentades per turistes, sobre es transport públic des municipi.

Com que hi havia una gran quantitat de queixes rebudes en relació a ses línies d'autobusos des municipi, i tenguent presents ses meves competències, vaig concertar reunió amb so responsable del manteniment de ses línies d'autobús del municipi des Consorci de Transports de Mallorca (CTM), i amb so Gerent des Consorci de Transports de Mallorca (CTM), per estudiar possibles solucions a aquests problemes, així com instar a s'empresa responsable des transport amb autobús , a dur a terme les mesures oportunes per resoldre ses queixes denunciades de ses línies 102, 104 i 111, amb sa finalitat d'aconseguir complaure ses necessitats des ciutadans i turistes que visiten s'Illa, així com millorar sa imatge des municipi. Aprofit aquesta ocasió per agrair-los públicament sa seva col·laboració i interès demostrat.

S'important creixement de s'apartat de **consultes no admeses a tràmit** és deguda en gran part a aquest col·lectiu.

Expedients tancats a 30 /10/12	195	95,1 %
Expedients 2011 i 2012 en tràmit	10	4,9 %

En relació en es expedients tancats, qualcuns d'ells varen ser derivats a altres departaments de s'Ajuntament, així com a altres organismes. Aquests organismes són es següents:

Servei Jurídic Gratuït dels Jutjats de Palma
Oficina del Consumidor
Associació de consumidors FACUA
Seguretat Social
Correus
Ajuntament de Maó
Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats
Jutge de Pau de Calvià

Ses diferents resolucions per tancar expedients han estat aquestes:

Queixa: s'actuació municipal no ha estat s'adequada

No hi ha queixa: s'actuació municipal ha estat sa correcta.

No queixa + recomanació: s'actuació municipal ha estat correcta, però se recomana revisar es procés per millorar es servei donat a sa ciutadania.

No queixa + conciliació: encara que no hi ha queixa procedeix que la persona interessada es reuneixi amb qualcú de s'Ajuntament.

Result en tràmit: després d'iniciar e tràmit davant s'Oficina de la Defensora, s'Ajuntament resol es fet motiu de sa queixa.

CANALS D'ENTRADA DE SES QUEIXES

Presencial	90
Correu electrònic	70
Telèfon	40
Registre General	4

A pesar de què es medi més utilitzat per exposar ses queixes davant sa Defensora, amb un 44 %, continua essent es presencial, sa comunicació per correu electrònic ha experimentat un fort creixement respecte de l'any passat. Aquest medi de contacte, d'haver estat utilitzat per un 8 % en 2010 ha passat a ser utilitzat per un 34 % en 2011-12, I això constitueix en si mateix un resultat positiva, perquè sa generalització de ses comunicacions electròniques amb s'Administració és sostenible ambientalment, jurídicament segura i permet guanyar en celeritat.

El segueix de prop es telèfono, amb casi un 20 %. En aquest cas, si sa queixa s'admet, s'ha de formalitzar amb document escrit.

QUEIXES PER ZONES DES TERME MUNICIPAL

Calvià Vila	23
És Capdellà	3
Santa Ponça	59
Peguera	18
El Toro	3
Són Ferrer	4
Cala Vinyes	0
Magaluf	17
Palmanova	21
Són Caliu	7
Portals	3
Bendinat	1
Cas Català	8
Costa de la Calma	6
Costa d'en Blanes	3
Illetes	4
Altres	25

Es veïnats i residents de sa zona de Santa Ponça, amb casi un 29 %, són, com l'any passat, es que major número de queixes han presentat.

Aquests dos anys ha augmentat es número de queixes des ciutadans no residents en es municipi, representant un 12 % des total davant es 3 % de l'any passat.

Aumenten ses reclamacions a Calvià vila i Cas Català, i disminueixen a Son Ferrer.

Ses demás localitats des municipi es mantenen, més o manco, es número de reclamacions presentades.

ENTRADES PER NACIONALITAT

Espanyola	146
Alemanya	17
Anglesa	17
Francesa	1
Altres	24

Es ciutadans de nacionalitat espanyola , amb un 71 % de ses queixes rebudes, tornen a ser aquest any es que han presentat un major número de queixes.

S'observa, no obstant , un increment en es número de queixes presentades per ciutadans i turistes estrangers.

QUEIXES PER RAÓ DE S'EDAT DE QUI INICIA SA QUEIXA

< 18 anys	0
de 18 a 30 anys	12
de 31 a 40 anys	30

de 41 a 60 anys	105
> de 60 anys	37
Col·lectius	21

Aquest any sí que s'ha pogut dur a terme el programa “**Educació en Valors**” en els instituts del municipi, ja que era un dels objectius que aquesta Defensora tenia. Volia atracar-se en els estudiants de Calvià per donar-los a conèixer la Institució, per explicar-lis les seves funcions, avon i quant la podien trobar, que no hi havia limitació d'edat per poder presentar una queixa, donar-los a conèixer els drets i llibertats fonamentals que assisteixen a tots els ciutadans pel simple fet de ser-ho, recollits a la Declaració Universal dels Drets Humans. Va tenir una gran acollida per part dels alumnes, que s'interessaren pels temes i hi varen participar activament. Vàrem poder comptar en aquestes presentacions amb la valuosa col·laboració d'**Amnistia Internacional**. Li vull agrair en aquest acte la seva solidaritat amb els joves del municipi.

També agrair en els responsables dels Instituts de Santa Ponça i Son Ferrer que nos acollissin a les seves aules.

Però, malgrat s'esforçat amb aquest programa, tornem a observar que les persones menors de 18 anys no han exercit el dret a presentar queixa davant la Defensora, si bé, fruit d'aquesta promoció, s'han incrementat les consultes de pares d'alumnes relacionades, sobretot, amb temes econòmics.

Igual que l'any passat, la franja d'edat que més queixes ha presentat és la de 41 a 60 anys, amb un 51% del total.

També s'observa un fort creixement de les queixes presentades per col·lectius de ciutadans, que han passat a representar el 10 % respecte en el 2 % de l'any anterior, conseqüència de les reunions mantingudes per la Defensora amb diferents col·lectius del municipi.

QUEIXES PER RAÓ DE SEXE DES QUE INICIA LA QUEIXA

Home	88
Dona	96
Col·lectius	21

Continua existint bastant d'equilibri en la presentació de queixes per raó de sexes.

En definitiva, hem aconseguit arribar a més col·lectius i augmentar la varietat dels nostres interlocutors a la societat calvià. No és fruit de la casualitat, sinó d'un esforç.

Podem casi assegurar que aquest gran augment de consultes rebudes es deu a les actuacions de promoció i divulgació de la figura de la Defensora, com ara:

- Reunions amb associacions hoteleres del municipi
- Reunions amb associacions de veïns
- Xerrades i presentacions en els instituts de la zona
- Repartiment de fulletons en biblioteques municipals, oficines de turisme, IFOC, centres de serveis socials, etc.

Mos hem entrevistat amb centenars de ciutadans i ciutadanes, amb associacions, federacions i comunitats de propietaris, hoteleres, agents de la Policia Local, tècnics municipals, autonòmics i estatals, regidors, treballadors socials, educadors, funcionaris, amb altres síndics i sindiques tant d'àmbit local com estatal, gent amb ideals i amb sentit de la responsabilitat que m'han enriquit amb el seu tracte, i he de dir que en tot moment, més allà de les naturals diferències de perspectiva per la diversa responsabilitat assumida per cadascun, he trobat en tots una bona predisposició per atendre les queixes raonables dels veïnats.

Gràcies a tots per la seva col·laboració, en els ciutadans i ciutadanes i en els turistes i residents de Calvià per la confiança dipositada en aquesta institució, perquè sense ells no tendria raó de ser.

Vull expressar el meu agraïment en el ForumSD, associació formada per síndics i sindiques, defensors i defensores locals de Catalunya i agregats de la resta d'Espanya, de la que aquesta Defensoria és també membre agregat, per donar-nos, des del primer moment de meu nomenament, suport tècnic, promoure contactes i intercanvis tècnics, facilitar consultes i informació entre defensors.

Que mos ha ajudat en es camí d'aquests quatre anys a dur a terme sa defensa des drets de ses persones.

Però, sense dubte, es meu major privilegi ha estat comptar amb sa col·laboració excepcional de Luisa Zian i Antonio Contreras, magnífics professionals i millors persones, que han fet possible que aquesta memòria s'hagi pogut dur a terme, han fet es meu treball més soportable i es servei de sa Defensora més eficaç.

Agrair sa col·laboració d'Agustí Aguiló, de María Antonia García i d'Elena.

Amb aquests reconeixements, en es mateix temps que faig justícia, don pas a s'apartat dedicat en es plantejament de

IV. RECOMANACIONS, SUGGERIMENTS I ADVERTIMENTS

Sa defensora del Ciutadà no pot modificar resolucions administratives amb ses seves decisions. És lògic i necessari que sigui així per seguretat jurídica i perquè no és funció seva, sinó de ses vies juridico-administratives d'impugnació i revisió d'actes pròpies de s'Estat de dret. Però sa intervenció de sa Defensora ha de poder tenir uns efectes pràctics pes ciutadà. Per això es seu Estatut preveu s'emissió de RECOMANACIONS, SUGGERIMENTS I ADVERTIMENTS.

Aquests pronunciaments es desprenen de sa valoració des termes de dret i d'equitat de ses circumstàncies concurrents en sos expedients concrets, i poden tenir per objecte demanar sa revisió d'un expedient o fer constatar un fet.

Ses RECOMANACIONS, es SUGGERIMENTS i ses ADVERTÈNCIES que fa sa Defensora del Ciutadà en ses seves decisions CONSTITUEIXEN SA VERITABLE RAÓ DE SER DE SA INSTITUCIÓ, ja que són s'eina per procurar esmenar es vicis, excessos, defectes i males pràctiques descobertes amb sa investigació.

Pas a exposar:

1ª.-RECOMANACIÓ

Sa Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat recull es drets fonamentals des habitants de ses ciutats i es principis bàsics que han de regir sa vida a ses ciutats perquè s'hi respectin i fomentin es drets humans de tots es seus ciutadans.

Sa Carta no té valor jurídic pròpiament dit, ja que no es tracta d'un text legal. Sa seva força i capacitats recauen en es compromís polític que assumeixen ses ciutats que s'hi adhereixen.

Serveix, d'una banda, com a instrument-guia per ajustar es ordenaments locals a ses noves necessitats en matèria de protecció i garantia des drets humans i, d'altra banda, com a marc orientador de ses polítiques públiques a ses ciutats.

Des de sa seva aprovació, a sa ciutat francesa de Saint-Denis, més de 350 ciutats de tota Europa s'han adherit a sa Carta.

És per això que sa Defensora del Ciutadà i des Turista de Calvià, tenint present lo que diu s'art. 2 de s'estatut que regeix sa Institució, sobre sa competència per supervisar i dur s'auditoria externa de ses condicions de sa qualitat de vida en es terme, considera oportú formular, en s'exercici de ses seves competències i en benefici de sa ciutadania, sa següent recomanació:

Que s'Ajuntament de Calvià aprovi una moció a favor de què es municipi de Calvià s'adheresqui a sa Carta Europea de Salvaguarda des Drets Humans a sa Ciutat.

EXPOS A CONTINUACIÓ QUATRE SUGGERIMENTS

Es pronunciament d'un SUGGERIMENT significa s'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada en es responsable des servei perquè la valori, ja que que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar es context que la genera. Es tracta, en definitiva, d'aconsellar allò que creim que és bo, millor, útil i oportú.

1r.- SUGGERIMENT

Sa Defensora des Ciutadà i des Turista ha comprovat que s'estan denegant ses ajudes per a adquisició de llibres de text a aquelles persones que no estan al corrent de ses seves obligacions econòmiques i tributàries amb s'Ajuntament de Calvià, i amb sos seus organismes autònoms, tal com se troba recollit a ses bases de sa convocatòria, pes curs 2010/2011. En aquest període se varen denegar unes 126 sol·licituds.

Aquest curs 2012-13 s'Ajuntament ha millorat es procediment per poder aconseguir s'ajuda a favor des ciutadans amb menos possibilitats econòmiques, però a pesar de això s'han denegat 96 sol·licituds.

Tenint en compte que se tracta d'una ajuda per afavorir un dret fonamental, com és es dret a s'educació. Tenint en compte que sa Llei Gral. de subvencions només preveu com a prohibicions per obtenir subvencions, “no trobar-se al corrent en es compliment de ses obligacions tributàries, amb sa Seguritat Social o per reintegrament de subvencions (lletres e, g)” però no de qualsevol altra obligació davant sa hisenda municipal. Per tot això, crec que es podria donar un pas més, a favor d'aquests ciutadans, que estan passant moments molt difícils i no afectaria ses arques municipals.

Seria sa possibilitat de descomptar des deute, sa subvenció que li correspondria, ja que compleix es requisits establits, a excepció de tenir deutes amb s'administració municipal (COMPENSACIÓ DE DEUTES).

Aquesta Defensora considera oportú realitzar, en s'exercici de ses seves competències i en benefici de sa ciutadania, es següent suggeriment:

Que s'Ajuntament de Calvià aprovi una moció que insti a sa modificació de sa legislació vigent en es sentit d'introduir sa compensació des deutes econòmics i tributàries amb ses ajudes per a l'adquisició de llibres de text i, en general, qualsevol tipu d'ajuda que pugui pal·liar sa difícil situació per sa que passen un gran número de famílies d'aquest municipi de Calvià

2n.- SUGGERIMENT

Sa Defensora del Ciutadà i des Turista du des de l'any 2009 afavorint es diàleg entre ses empreses concessionàries de publicitat aèria de sa zona i AESA (seguretat aèria zona 7) amb sa finalitat de millorar sa qualitat de vida en es municipi, a través de sa disminució de sa contaminació acústica provocada per ses avionetes publicitàries amb sos seus vols baixos prop de sa costa.

Prova d'això són ses diferents actes de ses reunions mantingudes, de ses quals s'ha donat compte a s'Ajuntament en Ple a través de ses memòries.

Per tot això, i per continuar amb aquesta col·laboració que tan bons resultats ha donat fins avui, i en virtut de ses competències que m'atorga s'Estatut del Defensor del Ciutadà i del Turista de Calvià, tenc a bé realitzar el següent suggeriment:

Que s'Ajuntament de Calvià aprovi una moció que insti a continuar amb sos acords coneguts en matèria de publicitat aèria en es municipi, tot això amb sa finalitat d'assegurar es manteniment de sa qualitat de vida aconseguida amb s'aplicació d'aquests acords. Agrair públicament a ses empreses concessionàries de sa publicitat aèria ESTOP, VAP AVIACIÓ i PANAMEDIA, així com a s'inspector cap de seguretat aèria de sa zona núm. 7, d'AESA, sa seva disponibilitat i interès per aconseguir aquest acord institucional a pesar que la regulació de s'espai aeri en aquesta matèria sigui competència exclusiva de s'Estat.

3r.- SUGGERIMENT

Aquesta Defensoria, amb motiu de S'estudi de S'expedient 76/2012, ha comprovat com perdura es costum de sol·licitar en es ciutadans informació de sa que ja disposa s'Ajuntament de Calvià.

Un exemple d'això el trobam en es Pla Tributari Personalitzat de Pagament Fraccionat que ofereix aquest Ajuntament. En es formulari de sol·licitud s'indica que s'han adjuntar ses còpies des rebuts anuals des tributs, quan resulta que s'Administració Municipal ja coneix perfectament i de primera mà ses dades des seus contribuents.

És per això que sa Defensora del Ciutadà i del Turista té a bé formular, d'acord amb ses seves competències i en benefici de sa ciutadania, es següent suggeriment:

Que s'Ajuntament de Calvià aprovi eliminar des formularis municipals, totes aquelles referències a s'obligació des ciutadans de presentar documentació que ja es trobi en possessió des Serveis Municipals, en aplicació d'allò que disposa s'apartat f) de s'article 35 de sa Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de ses Administracions Públiques i des Procediment Administratiu Comú.

4t.- SUGGERIMENT.

Ses participacions preferents i ses obligacions subordinades són productes financers complexos, d'alt risc. I no obstant això, s'han col·locat en els darrers anys en es mercat minorista amb una apariència de producte segur a petits estoviadors, que han confiat de bona fe en sa seva oficina de crèdit de tota sa vida. Sa majoria des afectats, devers un milló de persones en tota Espanya, desconeixien lo que contractaven. Per aquesta raó estam davant un gran escàndol.

Tot això han esclatat quan qualcun d'aquests clients necessitaven es seus doblers, i ses entitats banàries els hi han negat. Ses solucions que els hi donen són algunes tan insultants com oferir un préstec pes mateix import que lo que tenien depositat a baix interès. És a dir, tu, m'has donat es teus doblers i jo ara te faig un préstec des teu doblers. I tot això sense garantir sa recuperació des capital. Altres entitats ofereixen convertir ses preferents en obligacions subordinades i en obligacions convertibles (accions). Qualcunes entitats ofereixen recuperar en un any un 30% en accions i es 70% en accions o obligacions que es faran líquides d'aquí a 10 anys.

Tot això, sense garantir sa recuperació des capital.

És evident que ses autoritats polítiques han de prendre cartes amb aquest tema. És per això que sa Defensora del Ciutadà i del Turista té a bé formular, d'acord amb ses seves competències i en benefici de sa ciutadania, es següent suggeriment:

Que s'Ajuntament de Calvià aprovi una moció per instar a sa devolució des doblers en aquells que tenen participacions preferents, i que ho sol·licitin, així com a d'altres productes financers inestables, que hagin contractat es citats productes pensant que en realitat contractaven depòsits bancaris sense cap risc, fent arribar aquest acord al Consell de Ministres i, especialment, en es Ministeris d'Economia i Justícia.

EXPÒS A CONTINUACIÓ UN ADVERTIMENT

Un ADVERTIMENT a un servei municipal és una cridada d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a un ciutadà que, en opinió de sa Defensora, mereix una reparació.

1r.- ADVERTIMENT

Es motiu de presentar aquest advertiment se deriva de s'estudi d'una queixa-reflexió presentada per un ciutadà des municipi.

Una persona d'avançada edat i amb dificultat de moviment duia material reciclable en es contenidor destinat a reciclar, va intentar introduir-lo, però estava ple. Es va veure obligat a posar-lo a defora, en es costat des contenidor. Just en aquell moment va comparèixer sa Policia Local que va decidir sancionar-lo per incomplir s'ordenança de recollida de residus sòlids.

Es ciutadà veu com es seu intent de reciclar i cuidar es medi ambient s'ha convertit en una sanció, en un càstig.

Es ciutadà es qüestiona si val la pena "córrer es risc" de reciclar arribada certa edat, vist es cost de cometre un error com es seu.

És per això que, sense sa més mínima intenció de censurar sa missió que té sa Policia de fer cumplir ses normes en es ciutadans, mitjançant es sistema coactiu de sa imposició de multes, convendria que aquest cas fes reflexionar a sa Policia Local sobre **sa seva funció social**, que ha de ser més propera a sa ciutadania, més accessible, menos autoritària i més dialogant, i servir d'ajuda real en es ciutadà, sobretot a ses persones majors.

Pe això, sa Defensora presenta, d'acord amb ses seves competències i en benefici de sa ciutadania, es següent advertiment:

Que sa Policia Local de Calvià reflexioni sobre sa seva funció social, de proximitat a sa ciutadania, intentant ser menos autoritària i més dialogant, així com incentivar es seu servei d'auxili i ajuda en es ciutadans, amb sa finalitat que aquests, quan tenguin una relació amb sa Policia, tenguin sa sensació de què, a més d'estar protegits, troben s'ajuda necessària.

V. CONCLUSIÓ

Sempre he intentat inspirar sa meva activitat en sos criteris d'independència, objectivitat, raó, equitat i sentit comú, tenint com a orientació final "es dret a una bona Administració".

Y no habiendo más asuntos que tratar, siendo las trece horas y cuarenta y cinco minutos del día de la fecha, se levanta la sesión, de la que se extiende la presente acta y de la que yo, como Secretario, certifico.

EL ALCALDE,

EL SECRETARIO ACCTAL.,