

Memòria de l'activitat de la Defensora de la Ciutadania durant l'any 2020

Introducció

La Defensora de la Ciutadania va ser elegida al Ple de data 26 de juny de 2018 i nomenada per Decret de Batlia de data 13/07/18. 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 i com sempre, 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, i així mateix al departament d'informàtica i als Serveis jurídics.

Tal com va fer constar en les Memòria dels anys anteriors, la Defensora considera 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 seu punt de vista són un element clau per a poder millorar la gestió i l'actuació de l'Administració i per trobar solucions. Així mateix són interessants les visites in situ on es produeixen les incidències per part de les persones responsables de les àrees.

És cert que el millor seria que tot funcionàs perfectament i que no hi hagués cap motiu de queixa. Per desgràcia no vivim en un món perfecte.

Problemàtica en relació amb els ciutadans

La Defensora ha notat que continua existint 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 o fer un comentari per les xarxes socials. En ser informats que han d'emplenar una instància i/ o aportar les seves dades, ja no ho fan. De vegades sembla que prefereixen queixar-se (amb raó o sense), per les xarxes socials abans de fer una queixa aprofitant les vies existents i intentar solucionar els problemes o, si més no, tenir una explicació del que passa.

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 grolleria, 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 enredar. Enguany, en aquest sentit, la Defensora ha notat un augment considerable de l'agresivitat, de moment només verbal, en la manera en què els ciutadans es dirigeixen als funcionaris i/o a l'Administració en general i a ella mateixa. Vivim temps de pandèmia i de crisi i els ànims estan exaltats. Espera que sigui una situació passatgera, fruit del moment.

6 Tal com deia l'any passat amb 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.

8 Igualment, els ciutadans sovint confonen les administracions. Desconeixen les competències de cada una (local, autonòmica i central) i acudeixen a l'Ajuntament perquè és la que tenen més a prop. En els casos en que ella intervé i és possible, la Defensora procura no mirar mai cap a una altra banda i donar tota la informació i orientació que poden necessitar.

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 Com cada any una queixa que arriba amb freqüència 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 la Defensora reitera que és imprescindible canviar aquesta percepció de no ser atesos. Recomana respondre sempre a les sol.licituds. Igualment, s'ha de fer entendre amb un llenguatge el més senzill possible.

2 De la informació que disposa la Defensora es desprén l'obligació dels ciutadans d'estar empadronats al municipi on resideixen. L'Ajuntament hauria de vetllar per fer efectiu aquest acompliment.

3 S'hauria d'enllestir com més aviat millor la nova ordenança d' Esports per tal de donar accés gratuït a les piscines a les persones amb discapacitat, tal com es fa als altres municipis de l'illa.

4 En aquests moments d'incertesa davant d'un futur que encara no sabem com es desenvoluparà, la Defensora insta tothom a facilitar i a fer un bon ús dels recursos existents per tal de fer més bona de dur la situació.

Suggeriments per als ciutadans

La Defensora recomana a tots els ciutadans a fer un bon ús dels recursos existents. Un exemple n' és el de les papereres. No serveix de res posa-ne si no són utilitzades. Per desgràcia, és freqüent veure un caramull de brutor, devora una paperera buida. Al Japó no n'ha ni una, de paperera, i no hi ha ni un paper ni una llauna en terra. Durant el temps del confinament els carrers estaven netíssims, llavors ha estat un desastre per mor dels guants de plàstic i les mascaretes que hi ha per tot arreu.

El mateix es pot dir quant als contenidors de fems, entorn dels quals s'hi acumulen gran quantitat d' estris, matalassos i deixalles de tot tipus que poden ser recollides perfectament pel servei que té l' Ajuntament i que funciona molt bé.

I no pot deixar de referir-se a alguns propietaris de cans que no tenen mirament a l'hora de fer-se càrrec del que van deixant darrere seu.

En aquests moments de pandèmia és molt trist veure reunions als espais públics de gent sense mascareta i sense guardar la distància recomanada. La Defensora vol recalcar la importància de respectar les normes en aquest sentit i fins i tot amb exageració.

D' altra banda és cert que la Ciutadania pateix un nivell de frustració important. La vida que coneixíem s'ha acabat, si més no de moment, no hi ha una seguretat quant als temes sanitaris ni els econòmics. Tot això es veu agreujat per les restriccions per a sortir, relacionar-se socialment, pel fet d'haver de dur mascareta, etc. que poden provocar sensació d' aïllament, depressió, ràbia o algun altre tipus de afectació psicològic-afectiva. De tota manera la Defensora vol remarcar el fet de que es poden fer moltes coses estant-se a casa. S'han de cercar quefers que depenguin sobretot de nosaltres mateixos, bastir la nostra fortalesa interior i no estar tan pendents del món exterior. Tots vivim moments difícils però hem de cultivar la resiliència. Saber treure alguna cosa positiva de les situacions que no ho són. Una activitat que recomana especialment és escriure sobre el que es sent (

l' Ajuntament podria promoure tallers d'escriptura creativa).

Un aspecte molt important per a oblidar-nos dels nostres malestares és el d'ajudar els altres. En aquest sentit és molt important la participació en tasques comunitàries, oenegés, realitzar algun voluntariat, proposar-se algun objectiu altruista, etc. Ajudant els altres ens ajudam a nosaltres mateixos.

Finalment, tal com consta a les Memòries anteriors 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.