

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (DISCIPLINA URBANÍSTICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 29 de març de 2022, la ciutadana, en nom i representació de la comunitat de propietaris d'una finca del carrer de València, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 3 d'octubre de 2021, per instància va sol·licitar una còpia de l'expedient AUT-02-201900XXX i, en data de la presentació de la queixa, manifestava no haver rebut la documentació sol·licitada.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de l'Eixample** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 d'abril de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa. En data 23 de maig de 2022, es va sol·licitar informació complementària.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 19 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la petició de la ciutadana.

CONSIDERACIONS

A la petició formulada per la promotora de la queixa en data 3 d'octubre de 2021, el Districte de l'Eixample hi va donar resposta el 20 d'octubre de 2021.

Així es desprèn del correu electrònic enviat a la interessada les 12.51 hores del dia assenyalat. Al correu en qüestió, s'hi adjunta l'enllaç a un arxiu WeTransfer amb el contingut de l'expedient.

Informen que el 23 de novembre de 2021 a les 8.58 hores es va fer un segon enviament de la documentació a través de l'aplicació WeTransfer, ja que la receptora va comunicar que no havia pogut descarregar l'arxiu en el primer enviament.

Des del Districte es considera que la persona peticionària ja disposa de la documentació sol·licitada. Tanmateix, pregunten que, si no és el cas, presenti una nova instància aclarint què necessita.

L'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, obliga l'Ajuntament a donar resposta motivada als escrits presentats per la ciutadania.

El termini màxim per respondre, quan les normes reguladores del procediment no n'estableixin cap altre, és de tres mesos. En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, aquest termini es comença a comptar des que la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic de l'Administració o l'organisme competent per resoldre la tramitació.

A la informació de què disposem es constata que des de la presentació de l'escrit al Districte el 3 d'octubre de 2021, fins al moment que la interessada va disposar de la documentació sol·licitada **van transcórrer 51 dies**.

Els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen en la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea (article 41), en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de

qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

L'article XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració i menciona que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de l'Eixample ha estat ajustada a dret.**

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.