

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)**

#### **ANTECEDENTS**

##### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 16 de maig de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per obtenir una cita presencial amb l'Oficina de Rehabilitació Municipal (ORM), així com per poder desenvolupar les cites telefòniques.

Hi exposava el següent:

Feia més de tres mesos que sol·licitava una cita amb l'ORM, però sols li'n facilitaven en format telefònic, no presencial.

Quan finalment li trucaven per la cita, es tallava la trucada sense haver pogut parlar-hi.

El dia 3 d'abril de 2023, la ciutadana va rebre un correu electrònic de l'ORM demanant que indiqués el barri on es durien a terme les actuacions, per enviar-li la convocatòria corresponent. Va respondre el mateix dia indicant que era el barri de la Sagrada Família.

El dia 1 de maig de 2023 es va dirigir a "ajuntament.respon". Li van respondre que, segons indicaven els responsables de l'ORM, hi contactarien per donar una resposta a la seva consulta.

La ciutadana responia a aquesta informació exposant que sol·licitava una cita presencial a l'ORM perquè no sap utilitzar bé el web, té una discapacitat del 83%, mobilitat reduïda i grau II de dependència.

El 15 de maig de 2023 va enviar un correu electrònic a l'Oficina d'Habitatge de l'Eixample sol·licitant una cita presencial per poder accedir a un programa d'ajudes vinculat a Next Generation. Exposava que des del mes de desembre de 2022 estava sol·licitant una cita i quan li trucaven es tallava la trucada. També exposava que és una persona amb mobilitat reduïda, amb un 83% de discapacitat amb ajuda de tercera persona i grau II de dependència. Té 62 anys i veia que ningú li feia cas. També manifestava que no sabia utilitzar internet.

El dia 16 de maig de 2023 va rebre un correu de resposta en què li deien que es dirigís al servei "Habitatge et truca" a través del 010 i del portal de tràmits, i que el dia acordat un professional del servei d'habitatge contactaria amb ella.

## **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 a la **Regidoria d'Habitatge i Rehabilitació** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de maig de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 2 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació**

**L'Ajuntament ha trigat més d'onze mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Comissionat d'Habitatge l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### **2. Relació dels fets**

L'informe del Consorci de l'Habitatge de Barcelona exposa el següent historial d'interacció de la ciutadana (i la persona tècnica que assumia les gestions) amb l'Oficina de Rehabilitació Municipal:

- Octubre 2022: la ciutadana contacta inicialment amb l'ORM per fer una consulta. S'aporta la informació de l'equip tècnic i es resol satisfactòriament.
- 21 de març de 2023: es rep un IRIS de la ciutadana sol·licitant informació i cita prèvia amb l'ORM. Es responen els IRIS mitjançant el procediment següent: el personal de Foment de Ciutat els deriva a equips externs i els distribueix territorialment. Prèviament, Foment de Ciutat respon l'IRIS informant de la

derivació i pròxim contacte per via correu electrònic. Per això la ciutadana havia informat que el seu barri és Sagrada Família.

- 11 d'abril de 2023: un arquitecte contacta amb l'ORM per adjuntar documentació relativa a un programa per al carrer de Sardanya, i fer diverses consultes.
- 28 d'abril de 2023: l'ORM contacta amb l'arquitecte per informar-lo que, per donar compliment a la convocatòria, cal presentar la documentació prevista en un annex, que se li adjunta. També se li exposen punts sobre el que cal corregir o presentar, així com la possibilitat de demanar una cita prèvia presencial o telefònica per resoldre aquestes qüestions. El mateix dia, l'arquitecte afirma que revisarà les esmenes que ha fet l'oficina i comparteix dubtes sobre diferents aspectes.
- 1 de maig de 2023: la ciutadana sol·licita una cita presencial a l'ORM en relació amb un programa. L'ORM deriva aquesta consulta territorialment seguint el procediment exposat anteriorment.
- 4 de maig de 2023: l'ORM respon els dubtes plantejats per l'arquitecte, i es posa a la seva disposició per a qualsevol altre dubte.
- 22 de maig de 2023: l'arquitecte informa que els propietaris aniran a signar a l'ORM. S'interessa per com agendar una cita presencial, ja que al 010 i "Habitatge et truca" no haurien respost les trucades de la ciutadana. Es deriva internament aquesta petició i també consta l'arribada de dos IRIS de la ciutadana que es deriven a l'equip corresponent.
- 7 de juny de 2023: l'arquitecte expressa que està intentat fer arribar documentació de la ciutadana a l'ORM, via correu electrònic, i que té problemes. Finalment, adjunta la documentació sol·licitada referent a l'expedient.
- 14 de juny de 2023: la ciutadana, conjuntament amb una altra persona, concreta una cita amb l'oficina en l'horari establert, sol·licitada a través del 010. El motiu de la reunió era expressar preocupacions sobre les subvencions que tramitaven a l'ORM i inquietud per la gestió de l'arquitecte. El treballador social de l'ORM que els va atendre, els va informar de les esmenes enviades el mateix dia a l'arquitecte i de l'estat actual de la seva documentació. També se'ls va orientar al Col·legi Oficial d'Arquitectes de Catalunya per obtenir orientació sobre la relació contractual amb l'arquitecte. Van expressar el seu agraïment i van abandonar les instal·lacions.
- 23 de juny de 2023: se cita presencialment l'arquitecte, per clarificar aspectes de la documentació que estava enviant.
- 10 de novembre de 2023: es disposa de l'informe favorable d'avaluació i idoneïtat tecnicoadministratiu.
- 4 de desembre de 2023: es rep i es revisa la sol·licitud i la documentació presentada al portal de tràmits en data 20 de novembre de 2023 i es continua la tramitació de l'expedient.
- 8 d'abril de 2024: l'expedient es troba en tràmit de resolució favorable.
- 12 d'abril de 2024: l'expedient es resol i es fan els tràmits corresponents per enviar una notificació de resolució a la ciutadana.

### **3. Qualitat de l'atenció a la ciutadana**

Abans de prosseguir amb l'anàlisi de la queixa, es vol exposar que, per les dades contingudes a l'informe municipal, s'observa una actuació municipal, pel que fa a la tramitació de l'expedient, ordenada i amb interlocució amb les persones interessades i el seu arquitecte. Tanmateix, l'aspecte principal de la queixa de la ciutadana —i, per tant, el que es pretén analitzar en aquesta resolució— no és si el tràmit s'efectua de

forma correcta i amb els requeriments previstos ni tampoc el resultat de la sol·licitud. El que es vol analitzar és **la qualitat de la relació entre la ciutadana i l'Ajuntament de Barcelona**.

La ciutadana s'adreçava a la Sindicatura exposant que s'havia dirigit a l'ORM sol·licitant una cita presencial, durant més de tres mesos, per diferents vies i no se li facilitava. Sols podia optar a la cita telefònica que, a més, es tallava.

Del contrast entre la informació aportada per la ciutadana i la que aporta l'informe municipal (entre les quals existeixen diferències significatives, sobre les quals la Sindicatura no disposa d'elements per poder dirimir com es van produir), es constata com, efectivament, hi va haver diferents intents de la ciutadana de contactar presencialment amb l'ORM, així com el fet que havia presentat un IRIS.

Tot i que finalment es va atendre la ciutadana i el resultat d'aquella reunió presencial, segons exposa el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, va ser satisfactori per a ella, han transcorregut uns mesos entre la primera sol·licitud de cita de la usuària que consta a l'informe municipal, realitzada el 21 de març de 2023, fins a l'efectiva reunió presencial el 14 de juny. És a dir, transcorren quasi tres mesos.

Però, a més, durant aquest període, tant la mateixa ciutadana a través dels IRIS, com també l'arquitecte en els contactes amb l'ORM, fan arribar les dificultats per a l'obtenció de la cita presencial. De fet, en data 2 de maig de 2023, la ciutadana fa arribar un correu a "ajuntament.respon" en què explicita les seves dificultats de forma clara: té dificultats en l'ús de mitjans digitals, té una discapacitat reconeguda del 83%, amb mobilitat reduïda i dependència de grau II. En el mateix correu demana ajuda per tal que li facilitin una visita presencial.

L'informe municipal exposa que l'ORM és accessible presencialment per a la tramitació de programes Next Generation. Va fer 770 contactes presencials fins al 22 de juny de 2023 i un total de 6.500 contactes amb persones interessades (corresponents a 2.871 persones usuàries diferents). També fa referència al fet que disposa de quatre punts d'atenció presencial a la ciutadania, amb horari de matí i tarda, de dilluns a divendres. Així mateix, diu que l'ORM acompanya i assisteix de forma específica la ciutadana que expressa dificultats en el procediment digital, i que poden presentar tota la documentació requerida de forma presencial. Per tant, el ventall que ofereix s'adiu amb una administració al servei de la ciutadania, tal com s'estableix a l'article 5.2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona".

De fet, com apunta l'informe municipal, les persones físiques, d'acord amb l'article 14 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, tenen dret a escollir en tot moment els mitjans per comunicar-se amb les administracions públiques.

Efectivament, en aquest cas, com s'ha indicat abans, finalment es va atendre presencialment la ciutadana (i centenars de persones més). **El problema rau en la comunicació insuficient de l'ORM amb la ciutadana durant un període de temps, en el qual es dirigeix a la Sindicatura.**

En aquest sentit, cal recordar que, segons l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, les administracions públiques han d'actuar d'acord amb el principi de proximitat, entre d'altres. Aquesta proximitat amb la ciutadania (i, en aquest cas, la resposta als precs de la ciutadana) s'havien de poder donar de manera paral·lela a la tasca tècnica, amb una agilitat que no es va donar en aquest cas o, almenys, no s'observa en la informació continguda a l'informe municipal, el qual resulta vague quan ha de fer referència a aquestes qüestions.

La manca de concreció a l'informe municipal respecte de la gestió de les queixes de la ciutadana tampoc no permet saber si els IRIS es van respondre en el període correcte. Tampoc no s'aporta informació sobre una de les qüestions plantejades per la ciutadana: el fet que les trucades telefòniques es tallaven, de forma que no es pot conèixer quines són les garanties de la ciutadania en les cites en l'atenció telefònica.

L'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" diu que totes les persones tenen dret al fet que les autoritats i el personal municipal facilitin l'exercici de llurs drets.

En la mateixa línia, l'article IV de la Carta de salvaguarda dels drets humans a la ciutat diu que les persones amb discapacitat gaudeixen d'una assistència municipal particular. D'acord amb aquest precepte **entenem que, quan la persona va enviar el comunicat exposant les seves dificultats, alguna persona d'entre totes les que estan implicades en el procediment de resposta hauria d'haver facilitat una resposta adient a les seves pretensions que, recordem, eren una cita presencial.**

#### **4. Dret a la informació**

Des de la Sindicatura s'ha verificat la informació que ara es facilita al web municipal sobre la cita prèvia amb l'ORM.

Així, s'ha pogut observar que es faciliten cites presencials, per videotrucada i telefòniques. La tramitació de la sol·licitud de cita es pot fer en format electrònic o a través del 010.

Per tant, es procedeix d'acord amb l'article 6.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que estableix que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat, així com que totes les persones tenen dret a ser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i les activitats municipals.

#### **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 Consorci de l'Habitatge de Barcelona ha de millorar pel que fa a l'atenció a la ciutadania.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar al Consorci de l'Habitatge de Barcelona** que ha de respondre a les peticions de cita de forma àgil i propera, i actuar d'acord amb els principis d'una bona administració.

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.