

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 3 de novembre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats de comunicació amb el Districte de Ciutat Vella.

Hi exposava el següent:

En data 26 de juny de 2020 l'Ajuntament va iniciar, contra un dels veïns, l'expedient per construccions il·legals a la terrassa.

Com a part interessada, perquè afectava l'estructura del seu edifici, va establir contacte amb el Servei Jurídic de Ciutat Vella de l'Ajuntament de Barcelona i hi va mantenir comunicació per correu electrònic exclusivament, cosa que creava una correspondència lacònica, lenta i, de vegades, confusa.

Atesa la complexitat que en el transcurs del temps (tres anys) va adquirir l'expedient esmentat, s'havia sol·licitat en nombroses ocasions (més de vint) entrevistes personals amb els Serveis Jurídics de Ciutat Vella, que havien estat denegades sistemàticament.

Consideraven que una relació més personal contribuiria, per ambdues parts, a aclarir i agilitzar les múltiples preguntes suscitées, que difícilment es poden contestar per correu electrònic, i també a evitar pèrdues de temps. A banda, possibilitaria una atenció més correcta envers la ciutadania.

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 Ciutat Vella** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 17 de gener de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions i els criteris del Districte de Ciutat Vella.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de quatre 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).

En conseqüència, es recorda al Districte de Ciutat Vella l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

2. Sobre els canals d'atenció a la ciutadania

El promotor de la queixa es va dirigir a la Sindicatura exposant que s'havia dirigit en més de vint ocasions a l'Ajuntament de Barcelona per sol·licitar una entrevista amb el Districte de Ciutat Vella, concretament amb els Serveis Jurídics.

Es trobava en un atzucac del qual se li feia difícil sortir, atès que feia tres anys que mantenia contacte amb aquell servei per correu electrònic i la pretensió del ciutadà era poder aclarir uns aspectes relatius a un expedient Autoritas i no s'aconseguia a través dels correus electrònics.

L'informe municipal exposa que l'Ajuntament de Barcelona té establerts diversos canals de participació i atenció a la ciutadania que cal respectar i que serveixen perquè els departaments tècnics puguin dur a terme les seves tasques amb normalitat.

Les queixes, els suggeriments o les sol·licituds de la ciutadania es canalitzen per dur-ne un control i gestionar-los, i es dona resposta escrita, telemàtica o telefònica, segons l'opció triada per la persona interessada. En el cas concret de Ciutat Vella, el volum d'expedients de disciplina que es gestionen fa inassumible oferir atenció presencial, motiu pel qual, com a reforç de l'atenció, es va posar a disposició de les persones interessades l'adreça electrònica sjciutatvella_atenciociutadan@bcn.cat.

Entenem que les explicacions facilitades en l'informe municipal s'adiuen a la necessitat d'eficiència en l'assignació i la utilització de recursos públics, així com a l'adequació estricta dels mitjans als fins institucionals que recull l'article 3.1 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic.

Però també considerem que, en una situació que s'allarga fins a tres anys i en la qual la persona interessada reitera la petició de cita, és necessari aplicar altres principis recollits en el mateix article esmentat, com ara el **servei efectiu, la claredat i la proximitat a la ciutadania**.

Així mateix, cal tenir en compte que un procés que s'allarga durant tres anys no respon a l'agilitat dels processos administratius amb què han d'actuar les administracions públiques i, per descomptat, no suposa un compliment eficaç dels objectius també recollits en l'article 3.1 de la Llei 40/2015.

Per tant, malgrat els mitjans posats a disposició de la ciutadania amb caràcter general per part dels Serveis Jurídics del Districte de Ciutat Vella, hauria de ser possible l'atenció personalitzada i presencial en situacions que es dilaten en el temps i quan la persona interessada ho sol·licita.

Així doncs, entenem que una petició de cita en casos en què es donen aquestes circumstàncies s'hauria de poder facilitar, si cal amb caràcter excepcional, atenent el que disposa l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" pel que fa al dret a les persones que l'actuació municipal sigui proporcionada respecte a les finalitats que la justifiquen, al dret a l'agilitat en els procediments i també al dret que les autoritats municipals facilitin l'exercici de llurs drets i el compliment de llurs deures.

3. Límits de la intervenció de la Sindicatura

L'informe municipal també exposa que, contra l'expedient de disciplina es va interposar un recurs contenciós administratiu que està pendent de resolució.

El Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en l'article IV.3 estableix que el síndic/a de Greuges no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial.

Així mateix, l'article 3.8 dels Aspectes complementaris de l'organització i funcionament del Síndic/a de Greuges de Barcelona (aprovat per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005) determina que el síndic/a de Greuges no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial. Pot suspendre la seva actuació si, després d'haver-la iniciada, una persona interessada interposa demanda o recurs davant dels tribunals; l'haurà de suspendre, però, quan el procediment es trobi pendent de sentència.

Entenem que el contingut de l'expedient Autoritas no ha estat el motiu de la queixa, sinó que ho ha estat l'atenció facilitada al promotor de la queixa. Per tant, d'acord amb aquest fet, així com amb el que disposa la normativa que regula el funcionament

d'aquesta institució, aquesta Sindicatura no farà cap referència al contingut de l'expedient.

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, el **Districte de Ciutat Vella pot millorar en eficàcia pel que fa a l'atenció a la ciutadania.**

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

- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** que, en supòsits similars al plantejat en aquesta queixa, valori la possibilitat de facilitar una cita presencial per aclarir aspectes que permetin agilitzar la gestió i donar un servei efectiu a la ciutadania.

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.