

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 d'abril de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Era taxista de professió. Explicava que, el dia 19 de desembre de 2023, circulava pel carrer del Comte d'Urgell pel carril de la dreta i, en arribar a la intersecció amb el carrer del Rosselló, quan el semàfor estava verd per al carril taxi/bus, va senyalitzar un canvi de carril i, en el moment de canviar, una moto de la GUB circulava pel carril taxi/bus i no la va veure.
- No van arribar a col·lidir, però l'agent que la conduïa va reaccionar d'una manera que considera exagerada i impròpia d'un agent. Va baixar de la moto i va colpejar de manera agressiva el capó del seu vehicle, cridant que no havia mirat i no havia senyalitzat el canvi, cosa que no era certa. A continuació, la va informar cridant que la denunciaria, va fotografiar la matrícula del taxi i va marxar, deixant enrere altres companys motoristes de la GUB.
- Va intentar seguir-lo, però no va ser possible. Tot i això, es va aturar en el semàfor del carrer de Londres amb l'avinguda de Sarrià, al costat d'un company de l'agent, i va aprofitar per preguntar-li pel número d'agent del seu company, però no l'hi va facilitar, així que va esperar a rebre la denúncia per disposar d'aquesta informació.
- En el moment dels fets duia una passatgera al taxi, la qual li va facilitar les seves dades de contacte i es va oferir a prestar testimoni en cas que fos necessari.
- El mateix dia dels fets va presentar una queixa pel tracte rebut a través del sistema IRIS, i va rebre resposta el mateix dia per informar-la que havien demanat l'elaboració d'un informe explicatiu als agents actuants.

- Davant la manca d'informació, el dia 22 de gener de 2024, va presentar una instància a l'Ajuntament en què denunciava els fets. El dia 25 de gener de 2024 va rebre resposta a la instància a través del canal "L'Ajuntament respon", en la qual l'informaven que estaven treballant en la resolució de la seva comunicació i que se li faria arribar la resposta tan aviat com fos possible.
- En el moment de dirigir-se a la Sindicatura, no havia obtingut cap més informació sobre les actuacions realitzades pels responsables municipals a fi de comprovar els fets.

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 l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 29 d'abril 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 3 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament a fi d'investigar els fets denunciats per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. El dret de la ciutadania a una bona administració

La ciutadana havia denunciat els fets formalment. En resposta, se l'havia informat que s'havia demanat l'elaboració d'un informe explicatiu a l'agent que va intervenir i, posteriorment, que s'estava treballant en la resolució de la seva comunicació.

Aquest tipus de resposta va donar expectatives a la persona interessada, que esperava conèixer el resultat de les actuacions de la investigació interna. Les seves expectatives, però, es van veure frustrades i van motivar la seva queixa davant la Sindicatura de Greuges. Per aquest motiu, hem d'incidir en la importància que en les comunicacions amb la ciutadania es tingui en compte tant el compliment dels **terminis**

de resposta com la **qualitat de la informació** que es facilita a les persones interessades.

Convé indicar que la Direcció d'Atenció Ciutadana gestiona el canal d'atenció a la ciutadania i facilita a les persones interessades la informació que elaboren altres òrgans municipals responsables de la qüestió objecte de queixa o consulta. Per tant, correspon a l'òrgan municipal interpellat oferir una resposta d'una qualitat suficient.

És per això que cal recordar a les persones responsables municipals dels serveis policials el dret de la ciutadania a una bona administració, reconegut en la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. **El dret a una bona administració inclou el dret a obtenir una resposta a les seves comunicacions, així com a disposar d'uns serveis públics de qualitat a l'hora de plantejar queixes** relatives al funcionament de l'activitat administrativa.

Sens dubte, el conjunt dels drets reconeguts a la ciutadania esdevenen una obligació per a les administracions públiques, en el sentit que n'han de garantir l'exercici i l'efectivitat en llurs actuacions.

2. La investigació interna sobre els fets denunciats

Pel que fa a les actuacions d'investigació interna, l'Ajuntament ha informat aquesta Sindicatura que va dur a terme les gestions i comprovacions següents mitjançant les eines de què disposa:

- Consulta de les queixes IRIS
- Consulta de les dades de gestió de l'incident
- Lectura i anàlisi de la documentació relacionada amb la denúncia de la ciutadana
- Lectura i anàlisi del comunicat intern realitzat per l'agent que va intervenir

El consistori assenyala que, el dia 30 d'abril de 2024, es va recollir la versió dels fets per part de la persona interessada, que va manifestar que estava d'acord amb la denúncia interposada, que ja havia abonat, però no estava d'acord amb la reacció agressiva de l'agent, quan va colpejar el capó del seu vehicle.

Posteriorment, es va contactar amb la persona testimoni proporcionada per la interessada, que va manifestar que manipulava el seu telèfon mòbil quan va veure com un agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) que circulava al costat del taxi colpejava el capó del vehicle.

Continuava dient que l'agent va aturar el taxi i va mostrar-se molt alterat amb la conductora del vehicle. Afegia que no podia aportar més dades, atès que va baixar del taxi per indicacions de la conductora i va haver d'agafar-ne un altre.

Els responsables municipals també van recollir la declaració de l'agent implicat, que va explicar els fets i va reconèixer que en aquella situació es va espantar perquè va veure com el taxi li tancava el pas i va patir per un possible accident de trànsit amb greus conseqüències per a ell, ja que anava en motocicleta policial.

En la seva declaració, **l'agent va reconèixer que va donar dos cops amb la mà al lateral del taxi**. Tot seguit va encendre els llums prioritaris del vehicle policial, i finalment va informar la conductora del taxi que li faria una denúncia per gir improcedent. També la va informar que la denúncia no portaria un detriment de punts del carnet de conduir.

Així mateix, els responsables de la investigació interna van consultar la base de dades de l'aplicació de gestió de recursos humans i materials, i van constatar que no constaven anotacions relacionades amb queixes pel tracte dispensat a la ciutadania per part de l'agent implicat en els fets.

En aquest punt, aquesta Sindicatura considera necessari recordar que **els agents policials han d'estar preparats per gestionar situacions difícils amb sensibilitat i actitud responsable**. No podem obviar que entre les funcions públiques que tenen atribuïdes es troba la de mantenir la seguretat i l'ordre en llocs públics.

A més, els agents destinats a patrullar en vehicle **han de tenir una formació en conducció necessària per tenir la capacitat de reaccionar** i anticipar-se a situacions de risc, **amb autocontrol**.

Per tant, al parer d'aquesta institució, és inacceptable una reacció com la denunciada per la ciutadana i reconeguda pel mateix agent.

Com a resultat de l'actuació investigadora, a l'agent se li ha aplicat una amonestació consistent a mantenir una reunió deontològica amb la finalitat de reflexionar sobre la situació viscuda el 19 de desembre de 2023. Així mateix, entenem que l'incident s'incorporarà en la base de dades de l'aplicació de gestió de recursos humans i materials de la GUB.

Més enllà de les conseqüències internes, la Sindicatura considera que caldria una disculpa de l'agent policial a la ciutadana per la conducta inapropiada que va tenir davant d'aquella situació.

Igualment, considerem del tot necessari recordar als agents policials **l'obligació d'observar, en tot moment, un tracte correcte i atent amb la ciutadania**. L'han de

procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin, i proporcionar-li informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions. L'incompliment d'aquesta obligació es considera una falta lleu, tal com prescriu la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals de Catalunya.

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 de l'Àrea de Prevenció i Seguretat no ha estat adequada pel que fa al tracte que l'agent policial va dispensar a la ciutadana, ni pel que fa al tractament de les queixes que aquesta va interposar.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, en el tractament de les queixes dirigides al cos policial, s'asseguri que es respecten els drets de la ciutadania a una bona administració.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que s'asseguri que l'incident queda anotat en l'aplicació de gestió de recursos humans i materials de la Guàrdia Urbana.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que valori la possibilitat d'una acció de disculpa dirigida a la ciutadana.

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.

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat