

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ I AL DRET A LA INFORMACIÓ (CULTURA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 d'octubre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 8 de juliol de 2024, havia presentat un escrit al Districte de Sant Andreu en què demanava poder parlar amb la persona responsable de la gestió del Casal de Gent Gran Bascònia, per fer una proposta per a l'establiment d'unes normes d'ús de l'activitat de billar.
- Abans de la presentació d'aquest escrit, l'usuari del centre s'havia dirigit a les persones que hi havia a la recepció de l'equipament per plantejar la qüestió i, segons deia, el van informar que elles no podien atendre la seva petició i desconeixen a quina persona del centre el podien adreçar.
- En data de presentació de la queixa, manifesta no haver rebut resposta.

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 Sant Andreu** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 d'octubre 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 novembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme pel Districte al respecte de la petició del ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. Els casals de gent gran

L'article 23.4 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que les persones grans tenen dret a gaudir dels equipaments lúdics de la ciutat.

El casals de gent gran (CGG) són equipaments públics municipals que tenen entre els seus objectius la plena integració social de les persones grans. Es tracta de fomentar les bones relacions entre aquest col·lectiu, així com la seva participació activa en la comunitat.

Aquests espais es configuren com un lloc de trobada on poder mantenir aquestes relacions i, a la vegada, compartir interessos. Per aconseguir aquest objectiu, es programen diverses activitats socioculturals, de salut o de lleure.

El CGG Bascònia, situat al districte de Sant Andreu, entre moltes altres activitats, té programada la del joc de billar.

2. L'escrit presentat pel ciutadà el 8 de juliol de 2024

El 8 de juliol de 2024, el ciutadà va presentar l'escrit en què demanava parlar amb una persona responsable sobre les normes d'ús i de funcionament del billar del CGG Bascònia.

A la informació que el Districte ha traslladat a aquesta Sindicatura s'adjunten les fitxes IRIS obertes pel ciutadà promotor de la queixa.

La primera la va presentar en data 8 de juliol de 2024, la segona, en data 10 de juliol de 2024, i la tercera, en data 5 de setembre de 2024. Succintament, l'interès del ciutadà era rebre informació sobre les normes que regulaven l'ús del billar i proposar-ne unes de noves per garantir-ne un bon ús.

A les dues primeres fitxes el Districte hi va donar resposta el 22 de juliol de 2024, i a la tercera, el 9 de setembre de 2024.

S'informava el ciutadà que l'espai de billar del CGG Bascònia és un espai de joc autogestionat que té una persona voluntària referent. Aquesta persona té la responsabilitat d'informar les persones usuàries de com funciona l'espai, que consisteix en el fet que s'apunten els torns, que són de 30 minuts, en una pissarra, i, en cas que no hi hagi cua, es pot gaudir de més temps. En cas que hi hagués alguna tensió entre les persones usuàries, intervenia el personal treballador del casal.

En la darrera resposta, la de 9 de setembre de 2024, va ser informat que, a causa de les obres de remodelació del casal, amb una previsió de duració de tretze mesos, l'espai de billar no estaria operatiu.

Les comunicacions rebudes per la bústia de "Queixes i suggeriments" es regulen pel Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

Quant a la tramitació de les comunicacions IRIS, el servei competent ha de validar la queixa en un termini màxim de cinc dies. El **termini màxim de resposta és de trenta dies** des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Aquest termini es pot ampliar quinze dies més, sempre que hi concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però, en aquest cas, s'ha de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant per explicar-li el motiu del retard.

Cal afegir que el Districte informa que amb anterioritat a la presentació dels IRIS, el ciutadà promotor de la queixa **va transmetre reiterades vegades aquesta demanda a la persona voluntària referent de l'espai de billar, a l'Associació de Gent Gran Bascònia i a la directora del casal**. En totes aquestes interaccions se li va explicar el funcionament de l'espai, però no va estar d'acord amb la resposta rebuda.

Tot i que a criteri del ciutadà no se li ha donat una resposta que satisfés les seves expectatives, aquesta Sindicatura considera que el Districte ha donat compliment a la norma que regula la gestió de l'IRIS **donant resposta a totes i cadascuna de les seves comunicacions** i, a més, l'**han atès personalment** la persona referent del billar, l'Associació de la Gent Gran del Casal i el personal tècnic reiterades vegades.

Per tant, **no observem cap indicatiu irregular** per part del Districte de Sant Andreu ni tampoc per part del Casal de Gent Gran Bascònia.

3. Les normes del billar establertes

Amb relació a la programació de les activitats del CGG Bascònia, així com a les normes d'ús i funcionament que les regulen, no correspon a la Sindicatura fer cap pronunciament al respecte.

En aquest sentit, cal dir que entre les prestacions que ha de facilitar l'adjudicatari de la gestió del casal està la de dissenyar, gestionar i avaluar el programa d'activitats del centre, tenint en compte els interessos i les preferències de totes les persones usuàries.

El Districte informa que, tal com es va explicar al ciutadà, el billar és un espai autogestionat del CGG Bascònia, coordinat per un grup de voluntaris que s'encarreguen del bon ús de l'espai.

Les regles de funcionament del billar són les següents:

- - Hi ha una persona referent que informa els usuaris del funcionament de l'espai.
- - Les persones interessades s'han d'apuntar en una pissarra en franges de 30 minuts, i, en cas que no hi hagi cua, es pot gaudir de més temps.
- - En cas que hi hagi alguna tensió entre els usuaris, intervé el personal treballador del casal.

Aquesta metodologia ha estat una **proposta de les persones usuàries, fa nou anys que funciona** i no ha generat cap tipus de problema. Encara més, no consta que hi hagi cap altre usuari d'aquesta activitat que hagi manifestat el seu desacord amb aquestes normes de funcionament.

Per tant, es tracta d'unes normes d'ús consensuades i consolidades des de fa molts anys. En opinió d'aquesta Sindicatura, si **la majoria de les persones usuàries d'aquesta activitat està conforme amb les normes d'ús i funcionament actuals, no sembla que s'hagin de modificar a petició d'una sola persona** usuària. Les persones responsables de la gestió de l'equipament, i, per tant, de les normes de funcionament, han de tenir en compte els **interessos de totes les persones** que hi assisteixen.

En el cas exposat, la informació municipal fa referència a un **episodi inadequat** per part del ciutadà vers la directora del CGG Bascònia succeït el 10 de setembre de 2024. Aquesta actitud, junt amb el fet de no acceptar les normes consensuades per la resta de persones usuàries del centre, no contribueix a enfortir les bones relacions i la comunicació entre les persones que gestionen el CGG Bascònia i les persones que en són usuàries i que són fonamentals per al seu bon funcionament.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona vol manifestar el **rebuig als comportaments impropis** que es puguin exercir vers el personal municipal o d'empreses que prestin serveis per a l'Ajuntament de Barcelona.

4. Els sistemes d'atenció a les persones usuàries del CCG Bascònia

En aquest punt el Districte informa que el CCG Bascònia i també la resta de casals de gent gran del districte de Sant Andreu disposen de múltiples canals per atendre peticions i suggeriments.

Per una banda, el CCG Bascònia disposa d'una oficina oberta durant tot l'horari de funcionament del casal, i la funció de la persona informadora és facilitar informació i atendre i gestionar les necessitats, sol·licituds, queixes i dubtes que pugin tenir les persones usuàries.

A més, cada activitat que es fa té una persona voluntària de referència, que és l'encarregada de gestionar o elevar a la Direcció o Comissió Gestora les demandes que hi pugui haver.

La Comissió Gestora és l'òrgan de gestió i participació de l'equipament. Es reuneix cada trimestre, i hi participen la Direcció del Casal, la persona referent del Districte de Sant Andreu, representats de l'Associació de Gent Gran Bascònia i les persones voluntàries referents de cada secció. En aquest espai s'informa del pla de treball trimestral, i les persones voluntàries s'encarreguen de traslladar-hi propostes de millora, suggeriments o queixes dels usuaris.

Per la seva part, l'Associació del Casal de Gent Gran Bascònia és una entitat molt activa que treballa per garantir els drets de les persones grans que assisteixen al casal. Hi són presents tot el temps que el casal està obert, i es caracteritzen per tenir una gran acceptació social entre tots els usuaris. L'associació treballa en cooperació amb la direcció per millorar dia a dia el funcionament de l'equipament i oferir serveis de qualitat.

Informen que més enllà d'aquets òrgans institucionalitzats, el personal del casal té un tracte molt familiar amb tots els usuaris i hi ha una atenció molt personalitzada per a qualsevol incidència que es pugui produir.

Pel que fa a les eventuals **queixes dels usuaris al respecte de l'atenció rebuda** pel personal encarregat de gestionar el casal, les rep l'Associació de Gent Gran del CCG Bascònia. Les persones voluntàries referents de cada secció també fan la mateixa funció.

Aquestes queixes es presenten a la Comissió Gestora i aquest espai fa les gestions necessàries per resoldre les problemàtiques que hagin pogut sorgir.

A més, com a equipament municipal de Barcelona, el sistema IRIS permet fer arribar a l'Ajuntament qualsevol tipus d'incidència.

De la informació facilitada pel Districte es constata que el **CGG Bascònia disposa dels mecanismes necessaris per tenir en compte els interessos i les preferències de totes les persones usuàries**, que poden expressar-les a través dels òrgans de participació del casal. Per tant, **no observem cap irregularitat administrativa en els sistemes de gestió, atenció, informació i participació** establerts per canalitzar les peticions, queixes i suggeriments de les persones usuàries del CGG Bascònia.

Els principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics, també recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, en l'article XXIII, en referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, indica 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, no s'observa cap irregularitat ni en **l'actuació del Districte de Sant Andreu ni en el Casal de Gent Gran Bascònia**.

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.