

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 14 d'agost de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la manca de resposta municipal als seus escrits.

Hi exposava el següent:

L'any 2023 va presentar una queixa a l'Ajuntament de Barcelona referent a la ubicació dels contenidors de residus situats al costat del seu gual. Aquests contenidors es desplaçaven sovint i acabaven envaint el gual, cosa que hi dificultava l'accés. Se la va informar que es tornarien a col·locar correctament, però considera que aquesta no és una solució definitiva, ja que el problema es repeteix al cap d'un temps. Li van comunicar que buscarien una solució més adient.

Davant la persistència del problema, el passat mes d'abril va formular una nova queixa a través del servei "Atenció en línia", i va proposar-hi possibles solucions. Segons la normativa, tenen un mes per respondre. No obstant això, per evitar que la seva petició constés com a no resposta dins del termini establert, el que han fet repetidament des de l'abril és anul·lar la petició quan arriba al voltant dels trenta dies i crear-ne una de nova, procés que s'ha repetit diverses vegades.

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 16 d'agost 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 28 d'octubre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre les queixes anteriors (2023)

La ciutadana va tramitar la queixa en data 7 de juliol de 2023, en la qual plantejava que disposava d'un gual permanent a la riera de Sant Andreu, on sovint es trobava els contenidors de vidre i rebuig, els quals s'havien desplaçat (gairebé un metre) i trepitjaven el gual. Això passava de manera habitual i, quan en algun moment es rectificava, al cap de pocs dies tornaven a estar mal posats. Aquesta situació generava confusió també entre els motoristes (hi havia un aparcament de motos al costat), els quals sovint estacionaven a l'espai dels contenidors desplaçats. Sol·licitava alguna actuació per tal d'evitar aquesta situació que li generava moltes maniobres a l'hora d'entrar i sortir amb el seu vehicle.

En aquell moment se li va respondre que s'havien col·locat novament els contenidors al lloc correcte i s'havia recordat als conductors que fan la recollida de contenidors que tinguessin més cura a l'hora de deixar els contenidors al seu emplaçament una vegada els haguessin buidat.

Posteriorment, el 22 de setembre de 2023, va tramitar una nova queixa, en la qual es referia a la mateixa situació i exposava que, malgrat la recol·locació dels contenidors i les instruccions als conductors dels camions, es tornava a produir la situació. Plantejava dues possibles solucions: una era posar pilones al costat dels contenidors per evitar-ne el desplaçament. L'altra solució era intercanviar la ubicació dels contenidors amb la de l'estacionament de motos.

En aquesta ocasió se li va respondre que s'estaven valorant noves solucions per evitar el desplaçament.

Per tant, en ambdós casos es van oferir a la ciutadana respostes argumentades. A més, a la segona resposta es plantejava que s'estava estudiant algun tipus de solució.

En aquest sentit s'observa que, **fins a aquest punt, s'havia actuat d'acord amb els principis de servei efectiu a la ciutadania, simplicitat i claredat**, que s'estableixen

per a les actuacions de les administracions públiques, en l'article 3, de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

2. Sobre la generació de noves fitxes

Malgrat el que s'exposa en el punt anterior, la situació persistia, fet del qual es pot presumir que, o bé no es va implementar cap solució al problema (com s'havia comunicat a la ciutadana en la resposta de la queixa) o que, si s'havia efectuat algun canvi, aquest no havia estat prou eficaç. Per aquest motiu, la ciutadana va presentar una nova queixa el mes d'abril de 2024.

L'informe municipal exposa que la manca de resposta a la queixa i la creació de noves fitxes amb el mateix codi de base es deu a un **problema a l'hora d'assignar l'organisme competent per resoldre l'IRIS**. A aquest fet s'hi havia afegit una **mala coordinació entre els serveis de neteja i els serveis tècnics del Districte de Sant Andreu**.

El mateix informe del Districte de Sant Andreu planteja que **la sol·licitud de la ciutadana s'havia gestionat de manera deficient i fora del temps raonable**. Es lamenta aquest fet i s'expressa el compromís vers el compliment del deure de respondre a les queixes de la ciutadania en el termini establert.

Així, en data 6 de setembre de 2024 es va respondre a la ciutadana que s'havia procedit a sol·licitar al servei responsable la col·locació de retenidors per evitar el moviment dels contenidors i que, en cas que no se solucionés el problema d'aquesta manera, es faria el canvi sol·licitat.

Finalment, en data 19 de setembre de 2024, els serveis tècnics van confirmar al Districte que s'havia executat la col·locació de retenidors en les bases del contenidors en la seva ubicació per evitar que es moguessin. El mateix dia, la ciutadana va comunicar a la Sindicatura que efectivament s'havia resolt el contingut de la seva queixa, però seguia considerant que assignar diferents codis consecutius a les queixes per no esgotar el termini establert de trenta dies no constituïa una bona pràctica.

De fet, s'observa que es triga aproximadament quatre mesos a facilitar una resposta a la ciutadana, i s'arriben a assignar, en aquest període, fins a quatre numeracions diferents a la queixa inicial del mes d'abril.

Aquesta forma de gestionar va en contra del que indica la normativa reguladora dels IRIS. El text consolidat del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS), diu a l'article 8.1 que **les comunicacions s'han de respondre al més aviat possible i, com a màxim, en un termini de trenta dies des de l'entrada de la**

comunicació al sistema. Aquest termini es pot ampliar en quinze dies més si concorren circumstàncies excepcionals i justificades, però cal fer una comunicació intermèdia a la persona per explicar el retard.

Per tant, **es constata que s'ha excedit amb escreix aquest termini de trenta dies, així com el període posterior d'ampliació a quinze dies més. Tampoc es va facilitar una comunicació intermèdia a la ciutadana explicant el retard.**

El Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348 també es refereix, a l'article 7, sobre tramitació dels IRIS, al fet que els diferents òrgans municipals han de validar la fitxa que els arribi en un termini màxim de cinc dies. Aquesta validació suposarà l'acceptació de la recepció de la comunicació i el compromís de respondre-la. I, en el cas que una fitxa arribi a un òrgan municipal que no és competent per respondre-la, aquest l'haurà de retornar al departament o servei que gestiona el sistema IRIS en el termini màxim de cinc dies i motivar-ne el retorn.

Donada l'amplitud dels serveis municipals, és factible que una fitxa es dirigeixi a un servei i que aquest hagi de redirigir-la, motiu pel qual es preveu aquesta possibilitat a la regulació dels IRIS. Això no obstant, entenem que, en el cas estudiat, **els tempos de validació o retorn tampoc s'han complert.**

A partir de l'informe municipal, es fa evident que el Districte de Sant Andreu reconeix els problemes que s'han donat en aquest cas, així com la seva voluntat de respondre en els terminis adients. Tot i així, és obvi que hi ha hagut disfuncions que s'hauran de revisar per poder donar compliment a la normativa.

Per tant, **es recorda al Districte de Sant Andreu que ha de complir, en tots els casos, amb els terminis i circuits establerts al text consolidat del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).**

Així mateix, es recorda a la DIAC (Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana) que ha de vetllar adequadament per la qualitat en els processos de resposta als IRIS.

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 Sant Andreu no ha estat eficaç i, de fet, aquest òrgan ha reconegut la deficiència en la gestió i ha expressat el compromís de donar resposta a la ciutadania en els terminis adients.**

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

- **Recordar al Districte de Sant Andreu** que ha de complir, en tots els casos, amb els terminis i circuits establerts al text consolidat del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).
- **Recordar a la DIAC** que ha de vetllar adequadament per la qualitat en els processos de resposta als IRIS.

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.