

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 8 de gener de 2025 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta a un escrit que havia adreçat a la Regidoria del Districte de les Corts.

Hi exposava el següent:

- En data 10 de setembre del 2024 va registrar un escrit dirigit al regidor del Districte de les Corts en què li demanava un cita presencial per explicar-li, de manera directa, un problema plantejat ja fa anys, que ha estat motiu de molts escrits per denunciar els fets i que encara no ha estat solucionat.
- No havia rebut (ni ella ni les altres persones signants de l'escrit) ni justificant de recepció ni cap 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 les Corts** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de gener de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 de febrer de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre la resposta a l'escrit de la ciutadana

L'informe municipal planteja que el Districte ja va donar resposta a la ciutadana a través de l'escrit facilitat a la Sindicatura en relació amb la queixa anterior promoguda per la ciutadana i amb resolució del desembre del 2024. En aquella resolució, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es deia que "l'actuació del Districte de les Corts està sent adequada per millorar les molèsties, però cal continuar fent seguiment del correcte ús de l'AEG (àrea d'esbarjo per a gossos) de la plaça de les Corts".

Cal aclarir, però, que, a diferència de les queixes anteriors promogudes per la ciutadana a la Sindicatura (ambdues sobre contaminació acústica per l'AEG), la queixa actual s'abordava des de dues perspectives diferents: la manca de resposta a una instància en què se **sol·licitava l'atenció presencial del regidor del Districte de les Corts**, i la facilitació o no d'aquella cita (aquest darrer aspecte es tracta en el punt 2).

Així doncs, el Districte no aporta, en cap moment, una còpia de la resposta a la instància de la ciutadana, malgrat que sabem que s'hi ha establert contacte.

Hem de tenir en compte que la ciutadana havia presentat la instància en data 10 de setembre de 2024 i que, quan va presentar la queixa en la Sindicatura, el 8 de gener de 2025, **havien transcorregut quasi quatre mesos** sense haver rebut una resposta.

Cal recordar que l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea diu que tota persona té dret que les institucions públiques tractin els seus assumptes de manera imparcial, equitativa i en un termini raonable.

Però és que, a més, la petició formulada per la ciutadana s'emmarca dins del dret de petició, el qual està reconegut en la Constitució espanyola, article 29.5, que estableix que totes les persones tenen dret a dirigir peticions i que la llei ha d'establir les condicions de l'exercici.

És l'article 1 de la Llei orgànica 4/2001, reguladora del dret de petició, el que estableix que l'òrgan competent ha de respondre en un **termini màxim de tres mesos**.

Per tant, el Districte de les Corts havia d'haver respost a la ciutadana dins d'aquest termini de tres mesos i això, segons les informacions aportades tant per la ciutadana com pel Districte mateix, no es va produir.

Així doncs, **recordem al Districte de les Corts que ha de donar resposta a totes les instàncies i que, quan la ciutadania hi faci ús del dret de petició, la resposta s'ha d'emetre en un termini màxim de tres mesos.**

També hem d'aclarir que l'obligació de respondre no significa necessàriament que el sentit de la resposta sigui favorable a allò que planteja la persona interessada. L'Administració ha de valorar si la petició està ben fonamentada i les competències que hi té a l'hora de determinar el sentit de la seva resposta.

2. Sobre la facilitació de la cita

L'informe municipal exposa que s'ha convocat una entrevista amb la ciutadana i la gerent del Districte de les Corts, així com amb altres persones signants de la queixa, per aclarir i explicar les actuacions fetes i la previsió futura en què treballa el Districte en aquest àmbit.

L'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic estableix que les administracions han d'actuar d'acord amb el principi de servei efectiu i proximitat a la ciutadania. En aquesta línia, l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe i confiança legítima i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Així doncs, el Districte ha optat per facilitar una cita presencial amb un representant del Districte, davant altres alternatives per les quals hauria pogut optar i que també podrien obeir als principis esmentats.

En aquest sentit, **la Sindicatura celebra que s'hagi pogut concretar la reunió i espera que pugui ser útil pel que fa a la disposició de la informació sobre actuacions i competències 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 Districte de les Corts ha de millorar en eficàcia pel que fa a la resposta als escrits de la ciutadania.**

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

- **Recordar al Districte de les Corts que ha de donar resposta a totes les instàncies i que, quan la ciutadania hi faci ús del dret de petició, la resposta**

s'ha d'emetre en un termini màxim de tres mesos, en el sentit que es consideri oportú.

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.