

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA INFORMACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 de juliol de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb el límit de comunicacions que es poden fer a través de l'aplicació "Barcelona a la butxaca".

En data 1 d'agost de 2024 li vam comunicar que era necessari que es dirigís en primera instància a l'Ajuntament de Barcelona, per tal que aquest tingués l'oportunitat d'actuar o oferir una resposta raonada abans que aquesta Sindicatura pogués intervenir supervisant-lo. Així, el vam orientar a traslladar la seva petició a l'Ajuntament de Barcelona mitjançant un escrit a l'OAC del Districte.

Hi exposava el següent:

En data 18 de novembre de 2024 va comunicar que havia fet una instància a l'Ajuntament de Barcelona, en data 18 de setembre de 2024, de la qual no havia rebut cap resposta.

En aquella instància posava de manifest el seu desacord amb el límit de les queixes a través de l'aplicació "Barcelona a la butxaca", el 010 o el telèfon del civisme.

Així mateix, destacava la importància que el criteri del límit de les 104 incidències fos públic.

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 la **DIAC (Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 4 de desembre 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 31 de desembre 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 el límit de queixes

El text consolidat del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348 pel qual es regula el sistema IRIS (incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments), a l'article 7, limita a 104 les peticions anuals que un mateix ciutadà o ciutadana pot introduir al sistema. La raó d'aquest límit és donar un caràcter participatiu al sistema i no col·lapsar els serveis municipals amb un ús molt intensiu per part d'un petit nombre de ciutadans i ciutadanes.

Aquest límit, com s'explica a l'informe municipal, es va establir en considerar que es podien presentar 2 peticions per setmana durant les 52 setmanes de l'any per qualsevol canal d'entrada, inclosa la instància.

Cal recordar, en aquest punt, tal com també assenyala l'informe municipal rebut, que la Sindicatura de Greuges de Barcelona va recomanar que s'establistin criteris que permetessin definir i concretar la consideració de peticions reiterades i abusives a l'efecte de la seva inadmissió, atès que abans d'això s'aplicava el límit sense que existissin uns criteris establerts prèviament.

El mateix article 7 del decret esmentat estableix que, un cop arribat al límit de les 104 queixes, s'informarà que no es tramitaran més peticions per haver arribat al límit anual.

El Reglament de participació ciutadana, que incorpora IRIS com una eina en el context de la participació ciutadana, remarca també el mateix contingut a l'article 94.3.

Per tant, s'ha procedit d'acord amb el que s'estableix als textos normatius, de manera que no es detecta cap irregularitat en l'actuació municipal.

Malgrat això podem reflexionar sobre el fet que la limitació del nombre d'IRIS anuals a 104 pot restringir, certament, la capacitat d'algunes persones de poder expressar problemàtiques reals que afecten el seu entorn. Aquesta limitació pot condicionar les

persones que puguin viure en zones amb més incidències o que tenen una implicació més activa en la millora de l'espai públic.

Això pot generar una desincentivació en la utilització sistema i, al seu torn, també podria reduir la informació que rep l'Ajuntament sobre problemes a la ciutat.

Cal, però, tenir en compte també altres circumstàncies que conflueixen en el cas de queixes que, segons el Decret d'Alcaldia, podem considerar reiteratives.

D'una banda, l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix el dret a relacionar-se amb l'Administració municipal de manera imparcial i objectiva, i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Per tant, podem considerar que el límit de 104 IRIS anuals és un criteri objectiu i imparcial, alhora que també s'actua de forma proporcionada, en la mesura que permet a tota la ciutadania poder fer ús del sistema sense col·lapsar-lo.

De l'altra, també hem de tenir en compte que els recursos de gestió de l'Administració (econòmics, materials i humans) són limitats, tot i que se cerca constantment un equilibri entre les tasques i les competències a desenvolupar i els mitjans de què es disposa. Aquesta limitació de recursos implica, necessàriament, establir, en determinats àmbits, criteris de prioritat o, com en aquest cas, un límit anual.

Hem de recordar que l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix, entre altres principis, que l'actuació de l'Administració s'ha de basar en la racionalitat en la gestió i l'eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics.

Per tant, **aquesta Sindicatura considera que el criteri utilitzat, tot i que és revisable, aporta objectivitat i és ponderat.**

2. Sobre la resposta al ciutadà

El ciutadà va formalitzar una instància seguint les orientacions de la Sindicatura, amb posterioritat a una consulta feta des d'aquesta institució a la DIAC. Enteníem que, si bé el ciutadà podia haver excedit el límit, el fet de poder plantejar el seu desacord a aquest límit, i a través d'una instància, generava un nou escenari.

De fet, la seva instància podia emmarcar-se dins del dret de petició. En aquest sentit, hem d'assenyalar que el Decret que regula el sistema IRIS diu, a l'article 3, que el contingut del decret no serà d'aplicació al dret fonamental de petició.

El ciutadà, doncs, havia presentat una instància, en data 18 de setembre de 2024, en la qual, a banda de manifestar el seu desacord amb les limitacions del sistema IRIS, introduïa una petició concreta: que no es limitessin a un nombre concret.

Segons ens va informar el mateix ciutadà, no havia rebut resposta a aquella instància, fet que es corrobora a l'informe municipal, el qual exposa que ja se li havia indicat en data 26 de juny de 2024 que no s'emetrien més respostes a IRIS.

Aquesta Sindicatura considera que el ciutadà, a través de la instància del mes de setembre, estava exercint el seu **dret de petició**, regulat per l'**article 29 de la Constitució espanyola**, que estableix que **tots els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de dirigir peticions individuals o col·lectives a les autoritats públiques en els termes establerts per la llei**.

A més, aquest dret es desenvolupa a la **Llei orgànica 4/2001, reguladora del dret de petició**, que a l'**article 1** estableix que **qualsevol persona o grup de persones pot presentar peticions a les administracions públiques**.

En aquest cas, encara que el sistema IRIS limiti a 104 les peticions anuals sobre incidències a l'espai públic, una instància formal sol·licitant la modificació d'aquesta norma no s'hauria de computar dins d'aquest límit, ja que es tracta d'un **exercici del dret fonamental de petició** i no d'una simple comunicació d'incidències.

Per tant, **es recomana a la DIAC que vetlli per diferenciar les queixes de l'exercici del dret de petició i, conseqüentment, respongui a la instància del ciutadà**.

3. El dret a la informació

L'informe municipal exposa que el Decret que regula l'IRIS va estar en exposició pública abans de la seva aprovació definitiva. A més, està publicat a l'apartat de la carta de serveis del web municipal:

<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca/carta-serveis>

Així doncs, constatem que s'ha publicat el Decret als llocs que determina la normativa. Aquest fet, però, no garanteix que arribi a la ciutadania, ja que l'accés a aquesta informació és poc intuïtiu, ja que es troba en una carta de serveis dins del web municipal, on molts ciutadans no accedeixen habitualment.

Per tal de poder incidir en la manca de coneixement del límit, **es recomana que es publiqui el límit de peticions de manera més visible al web de l'Ajuntament i a les plataformes d'accés al sistema IRIS, així com que se n'informi les persones usuàries a mesura que s'acostin al límit de peticions (per trams, per exemple) per tal d'evitar sorpreses**.

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 la DIAC pot millorar en eficàcia pel que fa a la gestió i informació en situacions de comunicacions reiterades o abusives.**

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

- **Recomanar a la DIAC** que vetlli per diferenciar les queixes de l'exercici del dret de petició i, conseqüentment, respongui a la instància del ciutadà.
- **Recomanar a la DIAC** que es publiqui el límit de peticions de manera més visible al web de l'Ajuntament i a les plataformes d'accés al sistema IRIS, així com que se n'informi les persones usuàries a mesura que s'acostin al límit de peticions.

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.