

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A ATENCIÓ A LA CIUTADANIA**

### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

El 8 de desembre de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la resposta municipal a unes queixes que havia presentat.

Exposava que, amb motiu d'unes obres que es realitzen en un carrer del barri de les Corts, havia adreçat diverses queixes a l'Ajuntament de Barcelona i que, setmanes després, apareixen totes com a respostes, sense que hagués rebut cap resposta.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 24 de desembre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 28 de gener de 2022 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que, consultada la base de dades del sistema IRIS, de les tres fitxes exposades en resulta el següent:

Fitxa 1 - Anul·lada pel Districte de les Corts per contingut irrespectuós.

Fitxa 2 - Anul·lada per BIMSA per contingut irrespectuós.

Fitxa 3 - Anul·lada pel Districte de les Corts per contingut irrespectuós.

Hi ha tres fitxes més del senyor Sauri sobre el tema:

Fitxa 4 - Anul·lada pel Districte de les Corts per contingut irrespectuós.

Fitxa 5 - En tràmit.

Fitxa 6 - Anul·lada pel Districte de les Corts per contingut irrespectuós. El Districte sí que ha respost per correu electrònic al ciutadà en relació amb la reclamació sobre aquesta queixa, que es va donar per tancada el 27 de desembre de 2021.

La resposta al ciutadà ha estat la següent:

*Señor,*

*En relación a su comunicación del 15 de diciembre de 2021 (Ficha 6) le informamos que no gestionaremos su petición de acuerdo con la normativa municipal que indica que no se tramitaran las comunicaciones fraudulentas o que contengan insultos o amenazas o sea ofensiva para las autoridades o los trabajadores y trabajadoras municipales. (Decreto de Alcaldía S1/D/2018-1597, que regula el sistema para la gestión de comunicaciones de la ciudadanía, de las incidencias, reclamaciones, quejas, sugerencias, peticiones de servicio, consultas web y agradecimientos (IRIS), art.7, punto 1).*

Va tornar a presentar una altra queixa (fitxa 4), que també ha estat anul·lada per contingut irrespectuós.

L'informe municipal conté còpia del contingut de les queixes, les quals no es reproduïxen en aquesta resolució.

## **CONSIDERACIONS**

El ciutadà es dirigia a la Sindicatura de Greuges de Barcelona per exposar la seva insatisfacció pel fet que havia tramitat queixes a l'Ajuntament de Barcelona, i no n'havia rebut cap resposta, tot i que constaven com a "respostes".

Aquests queixes corresponen a l'IRIS (sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei consultes web i agraïments), el qual està regulat pel Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348.

L'article 7.1 d'aquest Decret d'Alcaldia estableix que no es tramiten les comunicacions fraudulentas o que continguin insults o amenaces o siguin ofensives per a les autoritats o als treballadors i treballadores municipals. D'aquest fet ja es va informar el ciutadà per correu electrònic des del Districte de les Corts.

De la còpia de les queixes que l'Ajuntament de Barcelona ha fet arribar a la Sindicatura s'observa que, efectivament, el seu contingut és compatible amb el que es descriu en l'article 7.1 del Decret d'Alcaldia. Per aquest motiu, en aplicació de la normativa, no s'han tramitat les comunicacions del ciutadà.

No obstant, aquesta Sindicatura considera que quan no es resolguin les comunicacions rebudes, en aplicació d'aquest article, es faciliti a les persones que les han cursat informació clara dels motius, per tal d'evitar que constin únicament com a "respostes", i que se cerquin altres formules més aclaridores.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de la DIAC ha estat ajustada a dret.

David Bondia Garcia

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar** a la DIAC que, en cas de no tramitació de comunicacions en compliment del contingut de l'article 71.1 del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, consti a la web una formula diferent de "resposta", que sigui informativa per a la persona que l'ha cursat.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, febrer de 2022