

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A DISCIPLINA URBANÍSTICA

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 14 de febrer de 2022 la ciutadana, veïna d'una comunitat de propietaris del carrer Diputació, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la manca de resposta del Districte de l'Eixample a la petició d'informació dels expedients, malgrat haver-ho sol·licitat diverses vegades. Aquests expedients fan referència a una instal·lació al celobert d'una xemeneia i maquinària instal·lada al terrat. També havien demanat cita amb els serveis tècnics, però tampoc no se'ls havia facilitat.

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.

D'acord amb el principi d'economia administrativa, no s'ha efectuat petició d'informe a l'alcaldia, ja que consta en l'expedient suficient informació per poder emetre un pronunciament; per aquest motiu, examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, i estudiada la normativa aplicable.

CONSIDERACIONS

1. De la documentació facilitada per la ciutadana consta:

- Instància presentada en data 5 de juliol de 2021 on sol·liciten vista dels expedients.
- Instància presentada en data 29 d'octubre de 2021 on sol·liciten vista dels expedients i del comunicat d'obres.
- Instància de data 29 d'octubre de 2021 on sol·liciten cita amb una tècnica per tenir informació del motiu del tancament dels expedients.

2. A data d'avui no han rebut **la informació** sol·licitada, cosa que suposa un incompliment del que s'estableix en l'article 33 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que estableix que el termini per resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública és d'un mes a comptar des del dia següent a la recepció de la sol·licitud. Aquest termini ja s'ha superat amb escreix, donat que han passat més de set mesos i encara no se li han facilitat les còpies dels expedients.

Tampoc no se li ha facilitat **la cita sol·licitada als serveis tècnics dels Districte**, cosa que és clarament un incompliment del deure d'informació.

No podem perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de la ciutadania. El dret a una atenció adequada està recollit a l'article 21, apartats 2 i 3 de la Llei catalana 26/2010:

2. Els ciutadans tenen dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos, en el compliment de llurs deures i obligacions i en la redacció de documents administratius.

3. El dret a que fa referència l'apartat 2 inclou el dret d'escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que els ciutadans volen fer servir per a rebre els serveis detenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

Les dificultats per relacionar-se de forma àgil amb l'Ajuntament de Barcelona ha estat un motiu de queixa des de l'inici de la pandèmia. En aquest cas, si aquesta cita prèvia presencial no és possible per organització del servei, se li ha de facilitar un altre canal (ja sigui, per exemple, rebre la resposta per escrit o telefònicament) per oferir a la ciutadana la informació sol·licitada.

El principi de bona administració, que ha de regir en tots els actes de l'Administració, cerca la qualitat en el servei objectiu, i estableix que s'ha de realitzar la amb racionalitat, que cal justificar les actuacions i que s'ha d'orientar a l'interès general per poder retre comptes a la ciutadania. També es vol recordar que el dret a una bona administració, en interconnexió amb altres drets, ajuda a establir un estàndard de diligència deguda o deguda cura en el compliment de les obligacions correlatives per part de les administracions públiques. Aquesta diligència deguda necessàriament implica oferir un termini raonable per tractar els assumptes de la ciutadania.

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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de l'Eixample no ha estat eficaç ni respon al principi de bona administració** recollit en l'article 41 de la Carta Europea dels Drets Fonamentals, com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Advertir el Districte de l'Eixample** de l'obligació de donar compliment a la normativa d'accés a la informació pública que estableix la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que faciliti còpia de tots els expedients sol·licitats i faciliti cita a la ciutadana per donar compliment al seu dret d'informació sobre l'arxivament d'alguns d'aquests expedients.

David Bondia Garcia

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