

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A HABITATGE PÚBLIC

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 20 de gener de 2021 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per haver de fer presencialment a les oficines de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) el tràmit de canviar la domiciliació bancària dels rebuts de l'aparcament Aparcaquí, que gestiona l'IMHAB.

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 l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 20 de gener 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 27 de gener de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que el procediment establert per l'IMHAB per als canvis de domiciliació dels rebuts quan la persona usuària sol·licita la no presencialitat, és el següent:

1. L'IMHAB envia per correu electrònic a la persona sol·licitant el document SEPA amb les dades bàsiques i número de mandat.
2. L'usuari/usuària, un cop el document SEPA ha estat omplert i signat, l'ha d'enviar per correu postal acompanyat del document acreditatiu

Malauradament, en el cas d'aquesta ciutadana, per un malentès no se li van donar les indicacions que estableix el procediment per a aquest tipus de tràmits.

En aquest sentit, s'ha procedit a reforçar els protocols de gestió impartint l'adequada formació al personal pel que fa a aquest procediment entre d'altres, per tal que aquesta situació no torni a tenir lloc.

L'IMHAB informa que l'atenció a les persones usuàries dels seus serveis, així com la informació que es facilita per als tràmits és molt important, per la qual cosa les incidències que es produeixen s'analitzen per tal de millorar i adaptar els procediments i els protocols de gestió.

CONSIDERACIONS

1. Procediment per al canvi de dades bancàries

De la informació facilitada per l'IMHAB, es constata que sí que existeix un procediment per tal que aquest tràmit es pugui fer per correu i no sigui obligatòria la presencialitat, però que en aquest cas la informació facilitada a la ciutadana no va ser correcta, tal com s'ha admès.

L'IMHAB reconeix que en aquest cas l'atenció no va ser adequada ja que sí que disposen d'eines per tal que el ciutadà pugui fer el tràmit per correu. Al respecte, cal recordar que la ciutadania té dret a una atenció adequada, com es recull a l'article 21, apartats 2 i 3, de la Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya, és a dir, 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, i el dret d'escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que les persones volen fer servir per rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ser 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.

Per altra banda, l'Ajuntament en el seu compromís amb els Objectius de Sostenibilitat de Desenvolupament (ODS) de les Nacions Unides, Agenda 2030, s'ha marcat unes fites operatives a aconseguir en aquesta data i en concret per crear unes institucions eficaces, responsables i transparents a tots els nivells (Objectiu 16.6), així com disposar de més del 80 % dels tràmits finalistes completament digitalitzats, i es recomana a l'IMHAB que treballi en aquesta línia.

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 l'IMHAB no va ser eficaç ja que disposaven d'altres mitjans per evitar que aquest tràmit es fes presencial, però, tal com informen, ha estat fruit d'una atenció no correcta que ha revisat per millorar.

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