

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de març de 2018, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que, en data 19 de setembre de 2017, havia realitzat una petició a través de la web de l'Ajuntament de Barcelona per sol·licitar la instal·lació d'un ancoratge de bicicletes prop de l'escola bressol El Clot de la Mel. La resposta rebuda indicava que la seva sol·licitud estava pendent d'estudi i valoració i que, en cas que es valorés positivament la instal·lació d'un nou aparcament de bicicletes, es tramitaria una ordre de treball al Departament de Xarxes Viàries perquè ho dugués a terme.

Explica que, davant de la inconcreció de la resposta, va presentar una reclamació en data 16 d'octubre de 2017, per la qual va rebre la mateixa resposta.

Considera que la resposta és insuficient i poc concreta.

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 considerar convenient dirigir-se a la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 11 d'abril de 2018 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 8 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació de la Regidoria de Mobilitat, després d'haver reclamat diverses vegades.

L'escrit exposa que, quan es reben peticions de noves ubicacions per a estacionaments de bicicletes, s'afegeixen a una llista que es treballa conjuntament amb els districtes a través de les taules tècniques de mobilitat.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030, concretament amb l'objectiu 11.3, per al 2030, assolir amb consens social un canvi de model urbà per disposar d'un espai públic més saludable i més sostenible, especialment a l'entorn de les escoles.

Es decideixen les ubicacions a implantar en funció de les demandes detectades, ja siguin d'equipaments, peticions de la ciutadania, ubicacions d'interès on hi ha una alta demanda de persones usuàries de bicicleta, proximitat a carrils bici, etc., i s'intenta mantenir una xarxa equilibrada d'estacionament a la qual totes les persones usuàries hi tinguin accés.

Aquest procés de decisió es pot demorar en el temps donat que depèn de la dotació econòmica assignada anualment al subministrament i la instal·lació d'aquests elements, així com dels diferents projectes d'urbanització i carril bici que estiguin previstos.

En el cas concret de l'escola bressol El Clot de la Mel, durant l'any 2018, amb la implantació del carril bici del carrer Bilbao, van instal·lar-se 32 noves places d'estacionament de bicicletes a les cruïlles amb el carrer Concili de Trent i el carrer Andrade.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de tres anys a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, incompleix el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, es recorda a la Regidoria de Mobilitat l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

Pel que fa al contingut de la queixa, les versions exposades pel promotor de la queixa i el consistori resulten compatibles i explicables. D'una banda, el ciutadà manifestava el seu malestar per una resposta inconcreta i repetitiva. De l'altra, des de la Regidoria de Mobilitat s'explica que les noves demandes van a una llista que es treballa a les taules de mobilitat dels districtes i que s'executen atenent diferents criteris i circumstàncies. Per aquest motiu, el procés pot donar diferents resultats que no es poden preveure per endavant.

Per tant, les respostes donades al ciutadà en aquell moment s'ajustaven a la lògica d'un procés de treball racional i planificat.

No obstant, cal recordar que les administracions públiques han d'actuar d'acord amb uns principis generals, com el **servei efectiu a la ciutadania, la claredat i proximitat**, així com la **transparència**, entre d'altres.

David Bondia Garcia

D'acord amb aquests principis, **seria convenient que el consistori valorés la possibilitat d'incorporar a les instàncies de petició d'ancoratges de bicicletes algun enllaç en el qual es pogués fer un seguiment de la implantació d'aquests nous emplaçaments a mesura que siguin aprovats i, posteriorment, implantats a la ubicació adient.** D'aquesta forma, la ciutadania podria fer el seguiment del desenllaç de les seves peticions.

Finalment, es vol destacar que, el mateix any en què el ciutadà va formalitzar la queixa a la Sindicatura, es van instal·lar noves places d'estacionament de bicicletes a la zona sol·licitada. Actuació que s'adiu a la fita 11.3 dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que pretén, per al 2030, assolir amb consens social un canvi de model urbà per disposar d'un espai públic més saludable i més sostenible, especialment a l'entorn de les escoles.

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 de la Regidoria de Mobilitat ha de millorar en eficàcia, pel que fa a la resposta donada a les persones que sol·liciten nous ancoratges de bicicletes.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Advertir la Regidoria de Mobilitat** que ha de col·laborar amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona aportant la informació sol·licitada en un període raonable.
- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat** que valori la possibilitat d'incorporar a les instàncies de petició d'ancoratges de bicicletes un enllaç a través del qual es pugui fer el seguiment de la implantació dels nous emplaçaments a mesura que siguin aprovats i, posteriorment, instal·lats.

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, març de 2022