

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A LA MANCA DE NETEJA DE PARTERRES PÚBLICS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 24 de novembre de 2019, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la manca de resposta municipal relativa a la manca de neteja dels parterres públics situats al passeig de Fabra i Puig enfront dels números 470 a 480.

Exposava que, el 15 de novembre de 2019, va registrar la petició a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Nou Barris i que no havia rebut cap resposta, ni li constava cap intervenció en el sentit demanat.

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 al Districte de Nou Barris per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 11 de març de 2020, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 23 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que la petició del ciutadà va ser tramesa al Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat de l'Ajuntament de Barcelona, des d'on es va obrir una petició a través dels sistema IRIS.

Aquesta petició va ser gestionada per la Direcció de Serveis de Neteja i Residus. El 28 de novembre de 2019, es va realitzar el servei de neteja. El 2 de desembre de 2019, el ciutadà va ser informat per correu electrònic de la freqüència i tipus de neteja que es duia a terme en la zona.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat gairebé 24 mesos 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 Síndica 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 al Districte de Nou Barris 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.

2. Sobre el fons de l'assumpte

El servei de neteja és una prestació obligatòria dels serveis municipals que han de vetllar per mantenir els espais públics de la ciutat en condicions de neteja i salubritat.

Amb la documentació adjunta a l'informe que el Districte de Nou Barris ha fet arribar a aquesta institució, es constata que a les 14:15 hores del dia 2 de desembre de 2019 el ciutadà va rebre la resposta següent: "El servei de neteja d'aquest espai, es realitza tres cops a la setmana amb un servei d'escombrada manual de brigades de neteja de parcs i zones verdes. Amb data 28 de novembre, es va procedir a realitzar el servei de neteja amb l'equip habitual, i un cop efectuat aquest, es va comprovar que tota la zona restava neta de brutícia."

No obstant, com denuncia la persona promotora d'aquesta queixa, és possible que el carrer no sempre estigui net, atès que l'Ajuntament no pot garantir que es mantingui en un estat impecable fins a la neteja següent. Per aquest motiu, **la Sindicatura anima la ciutadania a fer servir el Telèfon del Civisme quan es detectin punts bruts al carrer; així mateix, insta l'Ajuntament que assegurï una intervenció ràpida i adequada a les peticions sobre el manteniment de l'espai públic.**

Quant al temps de resposta, aquesta institució no observa cap irregularitat. El sistema IRIS és el sistema de l'Ajuntament de Barcelona que respon i resol les incidències i reclamacions de les persones de la ciutat i té el compromís de donar-hi resposta abans de trenta dies. El ciutadà va presentar la seva instància el 15 de novembre de 2019, i 17 dies després (el 2 de desembre de 2019), el Districte ja havia actuat per solucionar el problema i havia donat resposta al ciutadà.

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

David Bondia Garcia

si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Nou Barris ha estat correcta ja que, un cop va tenir coneixement dels fets, va dur a terme les actuacions necessàries per mantenir l'espai públic en condicions de neteja i salubritat.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar** al Districte de Nou Barris que continuï fent el seguiment de l'estat de neteja que presenten els parterres d'aquest tram de carrer.
- **Advertir** el Districte de Nou Barris de l'obligació que té de col·laborar amb la Sindicatura amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'acord amb el que disposa el Reglament d'aquesta institució.

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