

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A LES DIFICULTATS PER TRAMITAR UNA SUBVENCIÓ

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 28 de juliol de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que actuava en representació d'una parròquia de la ciutat.

Havia presentat una sol·licitud de subvenció per l'arranjament i adequació de locals destinats a centres de culte d'entitats religioses, però se li va denegar perquè va presentar-la en una Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

Explicava que havia tingut dificultats tècniques per presentar-la telemàticament i que així ho havia comunicat a la tècnica de barri dins del termini de presentació de la sol·licitud.

Segons diu, la treballadora municipal li va aconsellar que presentés la documentació en una OAC i ella mateixa li va gestionar una cita prèvia amb caràcter urgent, dins del termini de la convocatòria.

Tot i això, se li va denegar la subvenció perquè calia haver-la sol·licitat telemàticament i, segons el van informar, no constava que hi haguessin hagut problemes electrònics en aquella data que impedissin la tramitació de l'ajut.

Manifestava que l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR) el va informar que havia més persones afectades que, com ell, havien tingut dificultats per adjuntar la documentació de la subvenció. A aquelles entitats, l'OAR els va indicar que fessin captura de la pantalla de l'error. A elles, se'ls va acceptar que hi havia hagut un problema i se'ls va donar una solució ajustada als terminis o la forma requerits per l'administració. Explicava que, en el seu cas, l'alternativa que li va oferir la tècnica de barri va implicar la denegació de la subvenció.

Considerava que la decisió municipal era injusta, especialment tenint en compte que la seva parròquia havia estat a primera línia durant la pandèmia, obrint el menjador social a persones sense llar després que es declarés l'estat d'alarma. També havia posant tots els recursos econòmics necessaris per donar servei a les persones més vulnerables a través del Banc d'Aliments.

David Bondia Garcia

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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat, per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 4 d'agost de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 1 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que, en el termini de tramitació de sol·licituds de subvencions, algunes entitats van telefonar a l'OAR manifestant problemes de lentitud en la tramitació telemàtica. Expliquen que les dificultats estaven relacionades amb la tramitació massiva de sol·licituds, però no els constava que existís una impossibilitat per fer aquella tramitació.

De fet, a la convocatòria objecte de queixa es va presentar un total de 36 sol·licituds de forma telemàtica, d'entre les quals 13 es van rebre el mateix dia en què l'interessat manifestava que no havia pogut fer la tramitació. Segons diuen, cap altra entitat va informar haver estat afectada per la mateixa situació que el promotor de la queixa.

Assenyalen que, quan es va rebre l'al·legació de l'interessat, es va consultar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, que va informar que no els constava cap incidència al portal de tràmits en les dates que l'interessat va presentar la sol·licitud.

Indiquen que, un cop publicada la resolució provisional de la subvenció, l'interessat va contactar amb l'OAR expressant el seu desacord amb la resolució i la seva intenció de presentar una al·legació. Així mateix, va informar sobre les indicacions que li havia donat la tècnica de barri.

Informen que es va contactar amb la tècnica, que va confirmar que va adreçar l'interessat a l'OAC. Expliquen que van aclarir a la tècnica que aquella subvenció ve regulada per les "Bases particulars reguladores de la convocatòria de subvencions per a l'arranjament i l'adequació de locals de la ciutat de Barcelona destinats a centres de culte d'entitats religioses". A la clàusula 6 de les bases s'indica que la sol·licitud s'haurà d'emplenar i presentar a través de la seu electrònica de l'Ajuntament, seguint les instruccions indicades en aquell portal de tràmits.

David Bondia Garcia

Afegeixen que l'OAR dona suport i orientacions a les entitats que hi contacten, per tal que puguin donar compliment a allò que regulen les ordenances municipals. A títol d'exemple citen que van donar suport a l'interessat en la tramitació de l'al·legació a la resolució de la convocatòria, atès que continuava tenint dificultats presentant-la mitjançant el portal de tràmits.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de sis 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 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 l'Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat 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 objecte d'estudi, ens referirem als següents aspectes:

1. Sobre l'obligació de relacionar-se electrònicament amb l'administració

D'acord amb la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques* (LPACAP), **les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica** estan obligades a relacionar-se amb l'administració a través de mitjans electrònics (art. 14.2). Aquesta obligació també es recollia a les bases de la convocatòria de la subvenció en qüestió.

Ara bé, quan una persona presenta una sol·licitud presencialment, **la LPACAP obliga a l'Administració a demanar-li que l'esmeni a través de la presentació electrònica**, d'acord amb l'art. 68.4. A efectes de terminis, la LPACAP entén com a data de presentació la que es correspon amb la realització de l'esmena.

No consta que l'Ajuntament requerís a l'interessat que esmenés el tràmit. Tot i que la data en què el ciutadà va presentar la sol·licitud era propera a la data de finalització del termini, si l'administració hagués efectuat el requeriment de forma àgil, segurament el resultat hagués estat altre.

David Bondia Garcia

2. Sobre el dret a l'assistència de l'Administració en la tramitació electrònica i l'exercici de drets

La Sindicatura de Greuges entén que les relacions amb la ciutadania són una peça fonamental de l'activitat de les Administracions Públiques. La naturalesa d'aquestes relacions s'ha vist sotmesa a un profund canvi derivat del procés de modernització de les Administracions.

El legislador és conscient d'aquesta circumstància i de les dificultats en què es poden trobar les empreses i les entitats, especialment aquelles poc avesades a la digitalització. Per aquest motiu, la LPACAP reconeix el dret de la ciutadania a què l'Administració l'assisteixi en l'ús de mitjans electrònics per relacionar-se amb ella. També reconeix el dret a què les persones empleades públiques facilitin a la ciutadania l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions (art. 13).

En l'exercici d'aquest dret, l'interessat va demanar el suport i l'assessorament a una treballadora municipal que tenia com a referent en el Districte, i va actuar seguint les seves indicacions. Malauradament, la informació que li va proporcionar la treballadora municipal era errònia.

Així mateix, la persona treballadora de l'OAC que el va atendre va registrar la seva instància i no el va informar sobre l'obligatorietat de realitzar electrònicament aquell tràmit.

En conseqüència, la mala praxi de les treballadores municipals va comportar l'exclusió de l'interessat de la convocatòria, sense que aquest error imputable a l'Administració s'hagi tingut en compte en la resolució del recurs potestatiu formulat pel ciutadà. En aquest punt, volem recordar l'obligació de les Administracions de resoldre sobre tots els aspectes que planteja el ciutadà.

La Sindicatura de Greuges considera, per tant, que **l'Administració no només ha incomplert amb el seu deure d'acompanyament efectiu en la tramitació electrònica, sinó que no ha assumit les conseqüències d'un error que li és imputable i que ha privat a una entitat de la possibilitat de beneficiar-se d'una subvenció.**

3. Sobre la responsabilitat municipal derivada d'haver proporcionat informació errònia

La Sindicatura de Greuges no prejutja mala fe en les indicacions desencertades que el personal municipal li va facilitar al ciutadà. Contràriament a això, tot apunta a què la treballadora municipal va fer les gestions que va considerar oportunes a fi de facilitar al promotor de la queixa la presentació de la sol·licitud.

David Bondia Garcia

Però aquesta manca de mala fe no pot provocar un perjudici a un ciutadà per un error que no li és atribuïble. Més aviat al contrari, **l'interessat va actuar guiat pel principi de confiança legítima en la treballadora municipal, a la qual se li pressuposen coneixements del funcionament de l'Administració.**

En aquest punt, la Sindicatura de Greuges de Barcelona estima adient invocar la *Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic*, que reconeix el dret de les persones a ser indemnitzades per les lesions que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics (art. 32).

Aquesta institució creu que s'hauria de valorar la possibilitat d'iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial, a fi de determinar si el greuge patit pel ciutadà és conseqüència del funcionament de l'Administració. Si fos així, l'administració municipal hauria de procedir a indemnitzar l'interessat.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució 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 l'Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat no ha estat ajustada a dret i eficaç perquè no s'ha assistit adequadament el ciutadà en la tramitació electrònica d'una subvenció i no s'ha assumit l'error municipal en la resolució del recurs potestatiu.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat** que, en properes convocatòries de subvenció, les bases incloguin indicacions clares sobre com s'ha de donar suport a la ciutadania en la presentació electrònica de les sol·licituds.
- **Recomanar a l'Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat** que valori la possibilitat d'iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial per determinar l'impacte que ha tingut l'actuació municipal en el resultat denegatori de la subvenció sol·licitada per l'interessat.
- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que s'asseguri que les persones que es relacionen amb les entitats tenen un coneixement suficient sobre el procediment administratiu.
- **Recomanar a la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana** que s'asseguri que les persones que atenen al públic informen i orienten adequadament sobre la forma de tramitació de les sol·licituds de la ciutadania.

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.