

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

QUEIXA PRESENTADA RELATIVA AL DRET A L'HABITATGE (HABITATGE PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 29 de març de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta als correus electrònics enviats a aparcaquí per conèixer l'estat de la llista d'espera per a una plaça a l'edifici del passeig Urrutia. Feia més d'un any que els van indicar que ja eren els primers i sol·licitava l'actualització d'aquesta informació.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se l'**Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 14 d'abril de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

L'11 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que les dates dels correus a què fa referència, i que van quedar sense resposta, coincideixen amb uns mesos d'afectació dels protocols de treball de l'IMHAB. Les restriccions de mobilitat i del treball presencial per les mesures de prevenció de la COVID dictades pel PROCICAT van afectar alguns dels procediments.

Malauradament, tot i que van fer esforços per minimitzar els efectes d'aquestes circumstàncies en les persones usuàries, no van poder evitar algun endarreriment en les respostes dels correus que entraven a les adreces corporatives. Aquesta situació va provocar que alguna comunicació quedés sense resposta.

Es tracta d'un pàrquing amb molt poques places (13 de cotxes i 4 de motos) i està situat en una zona amb molta demanda, cosa que fa que les places tinguin molt poca mobilitat i la llista d'espera no sigui dinàmica.

La ciutadana ocupa la tercera posició en una llista d'espera de 16 persones sol·licitants de plaça. Tot i que en el seu escrit esmenta que en algun moment de l'any 2020 li van comunicar telefònicament que havia passat a ser la primera, probablement va ser un malentès, ja que aquesta llista no s'ha modificat des del novembre de 2019.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de 14 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 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMHAB 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.**

L'IMHAB reconeix que no hi ha hagut resposta a alguns correus electrònics rebuts en aquesta bústia corporativa. Malgrat això, la sol·licitud de plaça continua la seva tramitació i, tot i que no es pot saber a què correspon a la informació verbal de que estava la primera, es troba tercera a la llista d'espera donat que no hi ha hagut cap plaça lliure des de novembre de 2019.

Les dificultats per relacionar-se de forma àgil amb l'Ajuntament de Barcelona han estat un motiu de queixa reiterat al llarg de l'any 2020 i s'ha agreujat amb la pandèmia. No podem perdre de vista que **l'accés a l'administració és la porta d'entrada per l'exercici de drets i deures de la ciutadania.**

Aquesta Sindicatura recorda 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 dels seus drets i interessos. Per aquest motiu, **la ciutadania ha de tenir coneixement en tot moment dels canals de comunicació vàlids.**

La Llei 39/2015 de procediment administratiu comú també es pronuncia sobre la voluntarietat d'escollir el canal d'accés a l'administració. **Aquest dret de la ciutadania comporta l'obligació per part de les administracions públiques de posar a disposició de les persones els canals d'accés que siguin necessaris**, així com els sistemes i aplicacions que en cada cas es determinin.

DECISIÓ

D'acord amb les disposicions 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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMHAB no va respondre al principi de bona administració pel que fa a contestar les peticions d'informació sobre l'estat de la tramitació de la sol·licitud de la plaça.**

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.