

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 de maig de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a l'escrit que va adreçar a l'Ajuntament de Barcelona, en què sol·licitava un procediment de responsabilitat disciplinària vers persones treballadores del Centre de Seguretat Social (CSS) Poble-sec.

El primer escrit és de data 4 de febrer de 2022. Posteriorment, ha presentat nous escrits a l'Ajuntament de Barcelona, complementant la sol·licitud inicial.

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.

Examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 1 de juny de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 29 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Aquesta conté una còpia de la resposta que es va donar al ciutadà en data 21 de febrer de 2022, així com un informe de la direcció del Departament de Coordinació dels Centres de Serveis Socials (CSS) i Relació amb el Territori.

L'informe de la direcció del Departament de Coordinació dels CSS i Relació amb el Territori exposa que, en data 11 de febrer de 2022, l'IMSS va rebre l'escrit del ciutadà de data 4 de febrer de 2022.

Posteriorment, en data 17 de febrer de 2022, es va reenviar a l'IMSS una fitxa IRIS (incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments). En data 21 de febrer de 2022, l'IMSS va donar resposta a aquesta fitxa.

L'IMSS manifesta que, de conformitat amb l'article 94.1 del Reial decret legislatiu 5/2015, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic, s'indica que l'exercici de la potestat disciplinària recau exclusivament en les administracions públiques.

La còpia de la resposta al ciutadà conté les dades tècniques i de traçabilitat de la fitxa IRIS, així com el contingut que es va traslladar al ciutadà:

"Benvolgut ciutadà,

Responem a la vostra comunicació rebuda l'11 de febrer de 2022 sobre serveis socials.

Us fem saber que acusem la recepció de la vostra instància amb número de registre d'entrada i la remetem al servei que correspongui als efectes oportuns.

Us agraïm la vostra participació i restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Cordialment."

CONSIDERACIONS

1. En relació amb els terminis de resposta

Segons l'informe municipal, la queixa de data 4 de febrer de 2022 (sobre la qual el ciutadà va presentar posteriorment altres escrits i documentació complementària) va ser tractada amb el sistema IRIS.

El sistema IRIS està regulat a través del text consolidat del Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348.

L'article 8 d'aquest decret estableix que les comunicacions IRIS s'han de respondre amb la major brevetat possible i amb un termini màxim de trenta dies, ampliable a quinze dies més quan concorrin circumstàncies excepcionals i justificades.

Segons s'observa a les dades de la fitxa IRIS, la queixa presentada pel ciutadà en data 4 de febrer de 2022 passa a ser tractada com a IRIS en data 11 de febrer de 2022. Posteriorment a la creació de la fitxa IRIS, s'hi va adjuntar documentació nova.

Finalment, es va respondre al ciutadà en data 21 de febrer de 2022. **Per tant, el termini d'emissió de la resposta s'ajusta al que prescriu la normativa, atès que va ser inferior a trenta dies.**

2. Sobre el contingut de la resposta

La resposta que es va enviar al ciutadà és concisa i va emetre un missatge clar per informar-lo que la seva queixa seria transmesa al servei corresponent.

L'escrit de l'IMSS que ha rebut la Sindicatura aporta informació addicional relativa a l'exercici de la potestat disciplinària. En efecte, tal com s'explicita a l'article 94.1 del Reial decret legislatiu 5/2015, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic (TRLEBEP), són les administracions públiques les que corregiran disciplinàriament les infraccions del personal al seu servei que s'hagin comès en l'exercici de les seves funcions i càrrecs.

Per tant, es pot considerar que la resposta facilitada al ciutadà pot ser adient en un primer moment perquè l'informa que es traslladaran a l'IMSS les presumptes pràctiques referents al personal municipal per tal que aquest òrgan ho pugui estudiar i considerar.

No obstant això, la Sindicatura considera que, d'acord amb els principis d'eficàcia i transparència establerts a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, **una vegada es conclouen les corresponents valoracions, caldria donar una resposta més àmplia al ciutadà en els termes que es consideri oportú.**

DECISIÓ

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 **l'actuació de l'IMSS pot millorar en eficàcia i transparència quan es dona una resposta raonada al ciutadà després de valorar la informació.**

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

- **Suggerir a l'IMSS** que, una vegada es conclouen les corresponents valoracions, es doni una resposta més àmplia al ciutadà en els termes que es consideri oportú.

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.