

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES D'OBRES)**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 8 de setembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que, per indicació dels serveis tècnics del Districte de Ciutat Vella, va sol·licitar a aquest òrgan un informe de viabilitat urbanística per a la legalització de la segregació d'un habitatge en un edifici situat a la Via Laietana. La petició la va formular en data 9 de desembre de 2021.

La petició va ser reiterada en data 18 de febrer de 2022, per instància.

A data de presentació de la queixa no havia rebut resposta.

#### **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.

D'acord amb el principi d'economia administrativa, no s'ha efectuat petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que consta suficient informació a l'expedient per poder emetre un pronunciament.

Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

### **CONSIDERACIONS**

La queixa presentada posa en relleu la importància que té per a la ciutadania el tractament de les comunicacions o queixes que dirigeix a l'Administració.

La petició exposada pel ciutadà a la Sindicatura se centra en la manca de resposta del Districte de Ciutat Vella a la petició d'un informe de viabilitat urbanística per a la legalització de la segregació d'un habitatge.

En relació amb la qüestió plantejada, convé recordar els **principis de bona administració i eficàcia**, que es troben reconeguts al dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de drets fonamentals), als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, menciona en l'article XXIII, quan es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

Aquests principis impliquen comptar amb una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

Això inclou el **deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania** i de donar resposta a les sol·licituds que la ciutadania adreça a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i l'article 22 de la Llei 26/2010, que menciona el dret a obtenir una resolució expressa i notificada dins el termini establert legalment.

Així mateix, la jurisprudència és eloqüent en aquest sentit, tal com mostra la sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

“[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos **no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional** (arts. 9.1; 9.3; 103.1, i 106 CE), **i la seva inobservança arrossega, també, el trencament del principi de bona administració**, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals i el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.”

Pel que fa a la responsabilitat en la tramitació, l'article 20 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix el següent:

“Els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les administracions públiques que tinguin al seu càrrec la resolució o el despatx dels assumptes són responsables directes de la seva tramitació i han d'adoptar les mesures oportunes per remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o retardin l'exercici ple dels drets de les persones interessades o el respecte als seus interessos legítims, així com disposar el que sigui necessari per evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments.”

Aquesta institució considera que la jurisprudència invocada i les normes analitzades imposen a l'Administració un grau d'exigència i diligència a l'hora de respondre les

peticions de la ciutadania, que ha de regir l'actuació administrativa en el marc del dret a una bona administració.

En el present cas, **res no justifica que, durant nou mesos, no s'hagi donat resposta a la petició formulada pel ciutadà o, si escau, la informació necessària per tramitar la seva petició.**

## **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, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Ciutat Vella no ha estat ajustada a dret ni eficaç, ja que no ha donat compliment a les obligacions que li imposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.**

En conseqüència, emetem la decisió següent:

- **Suggerir al Districte de Ciutat Vella** que, amb la màxima celeritat, elabori l'informe sol·licitat pel ciutadà i li'n doni trasllat.
- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que adopti les mesures necessàries per tal de garantir els estàndards de qualitat que imposa el dret de la ciutadania a una bona administració.
- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** el deure legal de donar una resposta àgil, correcta i motivada al contingut de les diverses comunicacions fetes per 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 s'informarà la persona interessada del seu contingut.