

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXARELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

#### ANTECEDENTS

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

En data 12 de juliol de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'atenció telefònica de l'Oficina de Protecció dels Animals (OPAB), així com per la manca de resposta d'aquella oficina als correus electrònics.

Exposava el següent:

En data 1 de maig de 2022 va presentar un escrit al Registre Electrònic, en què reclamava informació a l'OPAB, que seguia sense resposta en el moment en què va tramitar la queixa a la Sindicatura.

Els fets pels quals es va originar la situació van tenir lloc el mes d'octubre del 2021, amb el gos de les persones a les quals representava el promotor de la queixa, les quals són estrangeres i pràcticament no entenen l'idioma. En aquell moment el seu gos va ser portat a la gossera per problemes amb la propietat d'aquest, que es van resoldre per via judicial.

Des d'aquell moment era pràcticament impossible contactar amb l'Ajuntament per saber l'estat del gos. Si es demanava informació a la gossera municipal, l'orientaven a l'OPAB. Si es trucava a l'OPAB, al telèfon 934 132 452, apareixia una gravació, amb què s'informava que, arran de la situació de pandèmia, l'atenció telefònica s'havia vist temporalment afectada i que, per contactar-hi, es podia adreçar un correu a opab@bcn.cat.

Per aquest motiu, va adreçar un primer correu a l'OPAB en data 4 de novembre de 2021, del qual no va obtenir resposta. Posteriorment, va enviar un segon correu a l'OPAB en data 8 de març de 2022, i se li va respondre que presentés un escrit a través del Registre General.

També es va desplaçar a les dependències físiques de l'OPAB, al carrer de Pérez Galdós, 24-26, i va constatar que hi havia persones treballant-hi, amb les persianes tancades i fent cas omís de la seva presència.

En data 7 de febrer de 2022 va entrar en vigor la Instrucció relativa a la prestació de servei de les persones treballadores de l'Ajuntament de Barcelona durant el perllongament de la crisi sanitària ocasionada per la covid-19, la qual estableix els criteris per garantir la prestació dels serveis públics, i, alhora, vetllar per la salut de les persones treballadores del consistori.

Considerava que, d'acord amb aquesta instrucció i altres eines que pretenen recuperar una nova normalitat, l'OPAB n'hauria de fer ús per fer efectiva la prestació dels seus serveis a distància, com l'atenció telefònica sense locució limitativa i l'ús efectiu de l'adreça electrònica opab@bcn.cat.

### **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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**OPAB** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 5 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

En data 19 de juliol de 2022 es va enviar resposta per correu certificat a l'escrit presentat pel ciutadà, a l'adreça facilitada a aquest efecte. Aquesta resposta es va retornar per destinatari desconegut. Davant això, se li va enviar per correu electrònic, en data 26 de juliol de 2022, amb acusament de recepció per part del ciutadà del mateix dia.

L'OPAB no estava oferint atenció telefònica en aplicació de les mesures de prevenció, protecció i organitzatives que marcava la Instrucció municipal de 7 de juliol de 2021.

Les comunicacions vinculades a procediments administratius s'han de vehicular pels canals establerts al mateix procediment i sempre degudament signats electrònicament, no només amb una comunicació de correu electrònic.

La presentació per mitjà del Registre General dona garantia de traçabilitat, seguiment i identificació de les sol·licituds presentades, i és el canal habilitat a aquests efectes per l'Ajuntament de Barcelona.

Els canals d'atenció presencial a la ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona són les oficines d'atenció al ciutadà (OAC) i les oficines especialitzades, entre les quals no es troba l'OPAB. Tot i això, sempre s'atenen les persones que opten per preguntar directament en forma presencial, i se les informa de quin canal han d'utilitzar per tramitar l'assumpte objecte de la seva consulta. A més, cal tenir en compte que a l'espai on hi ha l'OPAB hi ha un departament d'una altra gerència, per la qual cosa no és fàcil esbrinar qui va fer, en el seu moment, l'atenció de la trucada a porta.

Actualment el Departament de Gestió i Protecció Animal està treballant, juntament amb la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, en la revisió de les dinàmiques de tramitacions de l'OPAB.

Cal matisar, en qualsevol cas, que el Departament de Protecció dels Animals sí que treballa presencialment en tots els àmbits de la seva gestió no vinculats a l'atenció genèrica d'informació. En aquest sentit, les persones que demanen cita per comparèixer en relació amb expedients de qualsevol naturalesa són ateses puntualment.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Sobre la resposta a l'escrit presentat per mitjà del Registre Electrònic**

El ciutadà exposava que no havia rebut resposta a un escrit presentat per mitjà del Registre Electrònic, en què reclamava informació a l'OPAB. Aquell escrit s'havia presentat en data 1 de maig de 2022 i havia transcorregut un període de dos mesos i mig, aproximadament.

Segons l'informe municipal, aquella resposta va ser tramesa a una adreça física a través de correu certificat, que va ser retornada per destinatari desconegut. Des d'aquesta Sindicatura s'ignoren els motius d'aquest retorn, atès que l'adreça és la mateixa que el ciutadà també facilita a la Sindicatura, però es pot inferir que s'ha donat alguna incidència en l'entrega.

No obstant això, finalment es va fer arribar la resposta municipal a través de correu electrònic en data 26 de juliol de 2022, per tant, abans que s'acomplissin tres mesos des de l'entrada de l'escrit per part del ciutadà. Entenem que, en aquest cas, és aplicable l'article 21.3 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que estableix un termini màxim de tres mesos. Per tant, aquesta Sindicatura **no observa cap irregularitat en aquest aspecte**.

### **2. Procediment administratiu o atenció a la ciutadania?**

En el cas analitzat, però, el ciutadà s'interessava per l'estat d'un gos que havia estat portat a la gossera, motiu pel qual va intentar obtenir aquesta informació de diferents maneres (a través de la gossera municipal on l'orientaven a l'OPAB, a l'OPAB, a través de telèfon, correu electrònic i presencialment), sense que ho pogués aconseguir. Finalment, des de l'OPAB el van orientar a presentar un escrit al Registre —al qual es fa referència al punt 1—.

A l'informe municipal s'argumenta que les comunicacions vinculades a procediments administratius s'han de fer pels canals establerts pel procediment i no sols amb una comunicació de correu electrònic.

Cal tenir en compte que inicialment el promotor de la queixa s'interessava per l'estat del gos, concretament deia: "Demanant-los a vostès si és possible saber si l'animal encara és a les seves instal·lacions i en quina situació es troba."

Aquesta és la petició que el ciutadà va fer en data 4 de novembre de 2021 per correu electrònic i que, davant la manca de resposta, va reiterar —pel mateix canal— en data

8 de novembre de 2021 i 8 de març de 2022. Per tant, va haver de dirigir-s'hi fins a tres vegades i no va ser fins al tercer correu electrònic que se li va donar una resposta, per adreçar-lo a presentar la petició per mitjà del Registre.

Des d'aquesta Sindicatura entenem que **la petició del ciutadà no es corresponia, pel seu contingut inicial, a un procediment administratiu**, sinó que responia a l'interès —dels clients que representava— pel gos, i que per tant, hauria d'haver pogut obtenir una resposta.

A més, **el fet que es demorés la resposta als correus electrònics i que no se'n facilités cap retorn fins a quatre mesos després, no s'adiu amb els principis de servei efectiu als ciutadans i agilitat en les activitats de gestió** amb què han d'actuar les administracions públiques, d'acord amb el que estableix l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

En aquest sentit, doncs, considerem que es podia haver donat resposta al primer correu electrònic de data 4 de novembre de 2021, per facilitar una informació bàsica sobre l'estat de l'animal, o bé instar ja a presentar la petició a través del Registre.

### **3. Mesures de prevenció de la covid-19**

El ciutadà manifestava que, a banda dels correus electrònics i l'escrit presentat per mitjà del Registre, també havia intentat contactar amb el servei per via telefònica i per via presencial, sense aconseguir-ho.

L'informe municipal exposava que l'OPAB no estava oferint atenció telefònica en aplicació de les mesures de prevenció, protecció i organitzatives que marcava la Instrucció municipal de 7 de juliol de 2021.

**Revisada la instrucció municipal esmentada, no s'observa que hi hagi cap indicació sobre la no realització d'atenció telefònica. De fet l'atenció telefònica, durant l'etapa en què, com a conseqüència de la pandèmia, ha estat necessari el teletreball, ha constituït una manera alternativa i eficaç d'atendre la ciutadania per part de les administracions públiques.**

Pel que fa a l'atenció presencial, malgrat que l'OPAB no constitueix un canal d'atenció a la ciutadania, s'atenen les persones que s'hi dirigeixen. En el cas del ciutadà, però, això no va ser així, per causes que és difícil discernir, ja que l'espai de l'OPAB està compartit amb una altra gerència.

Cal afegir que el Departament de Protecció dels Animals treballa amb cita prèvia, de la qual no disposava el ciutadà, segons les informacions de què es disposa.

L'informe municipal també exposa que el Departament de Gestió i Protecció Animal està treballant amb la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) en la revisió de dinàmiques de tramitacions. Des de la Sindicatura se celebra que s'estigui treballant en aquesta revisió que, presumiblement, millorarà els processos. Aquesta institució estarà amatent pel que fa al resultat d'aquesta actuació.

## 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 de l'OPAB no ha estat eficaç pel que fa a l'agilitat en l'atenció a la ciutadania.**

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

- **Recomanar a l'OPAB** que respongui amb celeritat els correus electrònics que li fa arribar la ciutadania, amb la informació que consideri adient.
- **Recomanar a l'OPAB** que revisi la gestió que es fa del canal d'atenció telefònica.

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.