

## 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 9 de desembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel fet que se l'orientés a fer una instància presencialment a una OAC, sense que se li facilités una manera alternativa de relacionar-se amb l'Ajuntament de Barcelona.

Exposava el següent:

El 20 de juliol de 2019, va tramitar una queixa amb relació a un problema de coloms en un edifici veí, que persisteix actualment. Se'n va derivar la visita d'un tècnic municipal i, posteriorment, es van fer una sèrie d'accions per part d'algun dels propietaris dels pisos de l'edifici (amb molts pisos buits), però que no van funcionar.

Per aquest motiu, va tornar a fer una altra queixa el 14 de febrer de 2021 per saber com estava el tema.

En veure que la queixa estava tancada per part de l'Ajuntament i que no hi havia cap mena de solució ni visita de ningú, va tornar a fer una nova queixa en data 22 de novembre de 2021. En aquesta ocasió, va rebre una resposta en la qual se li indicava que havia de fer una instància escrita i adreçar-la al Districte de l'Eixample, i que havia de sol·licitar cita prèvia.

Davant aquesta resposta, la ciutadana va formular una nova queixa, en la qual manifestava la seva disconformitat amb la resposta rebuda anteriorment. La ciutadana havia exposat que és una persona vulnerable perquè està en tractament per una malaltia, motiu pel qual no hauria d'anar a una OAC, i sol·licitava una modalitat en línia o telemàtica per fer la gestió. La resposta a aquesta darrera queixa va ser que ja havia estat informada sobre el procediment establert i que es reiteraven en el que se li havia dit en l'anterior comunicació. S'afegia que, en cas que es rebés una petició reiterativa sobre el mateix assumpte, el sistema tancaria automàticament la petició.

La ciutadana considerava que no hauria de fer una nova instància amb les peticions que havia fet sobre el mateix tema, i iniciar de nou el procediment, com si fos un tema desconegut per l'Administració. A més, s'afegia el fet que se l'adreçava a fer una gestió de manera presencial, quan es fan servir les eines digitals contínuament.

## 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 l'**Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 24 de desembre de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada del Departament de Protecció dels Animals de Barcelona. L'escrit exposa el següent:

1. Les instàncies van ser gestionades des del Departament de Llicències i Inspeccions del Districte de l'Eixample.
  - Primera queixa del 20/06/2019, va entrar mitjançant la Bústia Ciutadana i es va comunicar a la ciutadana l'obertura d'un expedient per donar resposta a aquesta incidència.
  - Segona queixa del 14/02/2021. Es va informar la ciutadana, el 2 de març de 2021, de la incoació d'un expedient d'inspecció, que encara es trobava en tràmit.

Les queixes de la ciutadana van arribar a l'Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona (OPAB) en dates 22/11/2021 i 23/11/2021, respectivament. Donada la temàtica de coloms, es va donar resposta des de la Direcció de Serveis de Drets dels Animals.

En aquesta tipologia d'incidència, es va informar la ciutadana que havia de presentar una petició específica via instància per registre al seu districte corresponent, en aquest cas l'Eixample, i indicar en el títol de l'escrit "Neteja i control de plagues de la comunitat". En el registre hauria d'explicar en què consistien els problemes de salubritat perquè poguessin iniciar un expedient d'inspecció *autoritas*.

Paral·lelament, es va informar que, donades les circumstàncies causades per la covid-19, s'adjuntava l'enllaç necessari perquè prèviament pogués demanar cita prèvia per a la presentació presencial.

En data 07/12/2021, la ciutadana va preguntar com es podia presentar el registre de manera telemàtica. Des de la Direcció de Serveis de Drets dels Animals, se li va donar una resposta "tipus" assegurant que havia estat informada del procediment establert i es reiterava la postura de la darrera comunicació. També se li va comunicar que, en

cas que es rebés una petició reiterativa sobre el mateix assumpte, el sistema tancaria automàticament la petició.

2. Amb relació als motius pels quals se l'adreça a fer una queixa dirigida a l'Eixample i no s'utilitzen circuits interns per derivar aquella petició, s'exposa que actualment, s'utilitza el procediment de multifitxa per a casos d'incidències que afecten diferents departaments de l'Ajuntament.

En el cas concret de coloms en un pis particular abandonat, es fa la multifitxa entre els organismes següents:

- El departament de serveis tècnics del districte corresponent perquè puguin obrir un expedient d'inspecció *autoritas* per salubritat en finca abandonada.
  - La Direcció de Serveis de Drets dels Animals, des d'on es dona la resposta de mesures preventives en l'àmbit particular per minimitzar les molèsties dels coloms als pisos afectats.
3. Sobre les causes per les quals se la va orientar a presentar la queixa per escrit i no se li van facilitar altres mitjans de gestió telemàtica o telefònica, s'explica que es va tancar el procediment segons la plantilla de ciutadà reiteratiu.

Afirmen que prenen bona nota de les apreciacions de la ciutadana per millorar la resposta:

1. Amb l'enllaç virtual per poder presentar la instància de manera telemàtica amb certificat digital.
2. Amb la informació relativa a les mesures preventives per coloms en l'àmbit particular.

D'aquesta manera, la resposta "tipus" inclou la informació següent:

"Amb relació a la seva queixa ocasionada per problemes de salubritat produïts per la/les finca/finques adjacents que estan afectant el seu domicili, li indiquem que el procediment seria presentar una instància per escrit, de manera presencial o telemàtica, dirigida al seu districte corresponent, en aquest cas. (.....)

El títol de l'escrit seria "Neteja i control de plagues de la comunitat" i s'hi explicaria en què consisteixen els problemes de salubritat.

Li adjuntem l'enllaç perquè demani cita prèvia presencial al districte corresponent <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/APPS/portaltramits/formulari/ptbcita previa/T128/init/es/PTCIU.html?>

o per presentar la instància directament de manera telemàtica, sempre amb certificat digital:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic>

Paral·lelament, pel que fa a les molèsties ocasionades pels coloms a la propietat privada (façanes, patis interiors, balcons, terrats...), correspon al propietari de l'immoble la implantació de mesures passives per evitar que els coloms hi descansin o nidifiquin.

És el sector privat qui duu a terme aquest tipus de treballs. En aquest sentit, l'informem que hi ha empreses que fan la instal·lació de mesures dissuasives per evitar el repòs o la nidificació de les aus, així com la retirada de nius.”

4. Un cop valorades totes les aportacions de la ciutadana, el procediment escaient seria fer seguiment de l'expedient de salubritat *autoritas* des del Districte de l'Eixample. D'aquesta manera, mantindria una traçabilitat unívoca segons el número d'expedient.

## CONSIDERACIONS

**L'Ajuntament ha trigat més de 8 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'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana 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.**

### **1. Possibilitat d'escollir els mitjans per comunicar-se amb les administracions.**

La ciutadana, davant un problema generat pels coloms en un edifici veí, es va dirigir al consistori per sol·licitar que s'hi intervingués, l'any 2019. Posteriorment s'hi va tornar a dirigir, al febrer del 2021, davant la persistència del problema. Totes dues queixes es van gestionar des del Districte de l'Eixample.

Aquell mateix any, al mes de novembre, va tornar a fer dues queixes que es van gestionar des de l'OPAB.

En la primera d'aquestes se li va respondre que havia de presentar una petició específica via instància al registre del seu districte corresponent, amb l'enllaç per poder sol·licitar cita prèvia.

En la segona queixa del 2021, en què la ciutadana va preguntar com es podia presentar la petició de manera telemàtica, la resposta que va rebre —tal com confirma l'informe municipal—, és que ja havia estat informada del procediment i que si es rebia una petició reiterativa sobre el mateix assumpte es tancaria la petició.

**El fet que un servei municipal plantegi a la ciutadania una única forma de relacionar-se amb l'Ajuntament, genera preocupació a aquesta Sindicatura.**

D'una banda, perquè la normativa és molt clara en aquest aspecte. Així, l'article 14.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, **estableix que les persones físiques poden escollir, en tot moment, si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no.**

Per tant, la ciutadana ha de poder trobar altres maneres d'accedir al tràmit sense que això es pugui limitar a la presencialitat que genera l'ús del registre, en la forma en què se l'orienta.

A més, cal tenir en compte que la persona interessada té un problema de salut pel qual ha de limitar el contacte amb altres persones, tal com afirma que va exposar a la queixa.

És necessari recordar que la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, en l'article XXIII.1, estableix que les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

Així, per tant, **quan s'orienta la ciutadana a fer un tràmit de manera únicament presencial, no s'atén la seva situació de vulnerabilitat exposada** i se l'informa que si insisteix el sistema tancarà la petició, la qual cosa limita els drets de la persona i genera una situació d'indefensió.

**Des d'aquesta Sindicatura es valora positivament, però, el fet que l'informe municipal reculli les apreciacions de la ciutadana**, per tal d'introduir informació a la plantilla de resposta, sobre com es pot accedir a la instància de manera telemàtica.

## **2. Les peticions reiteratives**

Les queixes que va tramitar la ciutadana s'havien gestionat pel sistema IRIS (sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments).

El Decret d'alcaldia S1/D/2018-1597, que aprova la modificació de l'anterior decret regulador de l'IRIS, estableix uns límits en la tramitació d'aquestes. L'article 7.1.c diu que no s'han de tramitar les comunicacions abusives quan el ciutadà faci comunicacions reiteratives sobre el mateix tema i que ja li ha contestat l'Ajuntament.

En la mesura que el Decret no concreta una definició o nombre del que es consideren comunicacions abusives o reiteratives, des d'aquesta Sindicatura es va contactar amb la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) per obtenir aquesta concreció. Així, existeix un procediment intern que estableix que es respon dues vegades sobre un mateix tema i després es comunica a la persona interessada que es tancarà la queixa.

Des de la Sindicatura entenem que si bé la ciutadana va cursar fins a quatre queixes vinculades a una mateixa temàtica, cal tenir en compte que les quatre no són consecutives i que en la darrera s'introdueix una nova qüestió, la petició d'una via alternativa a la tramitació presencial. Per tant, **valorem que no era procedent tancar la petició, atès que no s'havia donat resposta a la ciutadana, en una petició legítima i reconeguda legalment, tal com s'ha exposat al punt 1.**

### **3. La coordinació interna a l'Ajuntament de Barcelona**

Un altre aspecte que preocupa la Sindicatura, és que una vegada la ciutadana ja s'ha dirigit a l'Ajuntament de Barcelona exposant la seva petició, se l'adreça a presentar una nova sol·licitud a un altre servei municipal.

**La coordinació entre les administracions públiques és un dels principis que han de regir la seva actuació**, tal com s'estableix en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. D'acord amb aquest principi, així com amb el fet que l'Ajuntament de Barcelona és un ens per si mateix (independentment de les formes d'organització que, per la complexitat i dimensió que té, ha d'adoptar), cal destacar que quan un ciutadà es dirigeix a un servei municipal per una situació que pot afectar la salut, s'està dirigint a l'Ajuntament de Barcelona en sentit ampli.

En aquesta línia, i d'acord amb la interoperabilitat amb la qual han d'actuar les administracions públiques, seria necessari **repensar el circuit, per evitar desplaçaments innecessaris a les persones ateses, duplicitats i dificultats en la transmissió d'informació.**

Cal recordar també, que segons l'article 5.2 de la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona—, **totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de manera àgil**, d'acord amb els criteris d'eficàcia, eficiència i servei als ciutadans. I indistintament del servei al qual es dirigeix la ciutadana, la situació que aquesta exposa persisteix, de manera que l'actuació resultant no obeeix a aquests criteris.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona no s'és aliè a les dificultats d'intervenció que comporten les actuacions que impliquen l'actuació i la coordinació de diferents serveis. Però en una situació com la que s'ha descrit, es poden estar generant problemes amb afectacions a la salut del veïnat. En aquest sentit, l'article 103.3.f de la Carta municipal de Barcelona estableix la competència municipal, pel que fa a la salut pública, en el control sanitari d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana.

### **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 Departament de Protecció dels Animals de Barcelona no ha estat prou ajustada a dret.**

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

- **Recordar al Departament de Protecció dels Animals de Barcelona** el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques escollint els mitjans per fer-ho.
- **Recomanar al Departament de Protecció dels Animals de Barcelona** que, en l'aplicació del procediment intern per tancar peticions reiteratives de la ciutadania, es tingui en compte si s'hi introdueixen nous elements.
- **Recomanar al Departament de Protecció dels Animals de Barcelona** que vetlli per garantir que la petició de la ciutadana ha arribat a l'òrgan o el servei de l'Ajuntament que consideri, atenent el principi de coordinació administrativa.

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.