

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 1 de juny de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la impossibilitat d'establir contacte presencial o telefònic amb el Districte de Ciutat Vella.

Exposava el següent:

S'havia dirigit en diferents ocasions al Districte de Ciutat Vella en relació amb uns punts de recollida d'escombraries a la plaça de les Beates i considerava que en les respostes obtingudes no s'abordava el que plantejava.

Per aquest motiu, havia insistit a poder establir contacte telefònic o presencial amb algú responsable del servei, que segons els correus electrònics rebuts és la Direcció de Llicències i Espai Públic del Departament d'Obres i Manteniment, però el Departament no hi havia accedit.

Li semblava molt bé el contacte telemàtic, però de vegades es fa servir com a excusa per abordar les qüestions plantejades. Considerava que el contacte telemàtic no hauria d'impedir el diàleg amb algun responsable del servei, sobretot per part d'un Ajuntament que fomenta la participació de la ciutadania.

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 al **Districte de Ciutat Vella** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 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

El dia 21 d'octubre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa el següent:

Consultats els antecedents de l'assumpte objecte de la queixa, la qüestió plantejada pel ciutadà ha estat contestada a través de l'aplicació IRIS, mitjançant les fitxes amb codis XXXXXX, en les quals se li ha comunicat que no està prevista la possibilitat de dur a terme la seva proposta, atesa la complexitat tècnica que suposa moure unes boques de recollida pneumàtica de residus que pertanyen a una xarxa subterrània, el circuit i punts de recollida de la qual es van decidir i validar amb participació ciutadana.

En la darrera comunicació, fitxa xxxx, es va informar el ciutadà que el Districte reiterava la resposta ja donada i que, en cas de rebre una nova petició sobre el mateix tema, es tancaria automàticament segons els protocols IRIS.

Cal tenir en compte que l'Ajuntament de Barcelona té establerts diferents canals de participació i atenció a la ciutadania que cal respectar, per tal que els diferents departaments tècnics puguin desenvolupar les seves tasques amb normalitat. Les queixes, suggeriments o sol·licituds dels ciutadans i ciutadanes són canalitzades per al seu control i gestió a l'aplicació IRIS, mitjançant la qual es dona resposta escrita, telemàtica o telefònica, segons l'opció triada per la persona interessada.

Atès que el ciutadà ja ha rebut resposta tècnica a la seva sol·licitud, es posarà en contacte amb ell el conseller de l'equip de govern del Districte que atén els temes del barri de Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera, en el qual es troben ubicades les boques de recollida pneumàtica objecte de la queixa.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de 4 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 al Districte de Ciutat Vella 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. La qualitat de l'atenció a la ciutadania

El ciutadà s'adreçava a la Sindicatura atès que s'havia dirigit al Districte de Ciutat Vella a través de comunicacions escrites per plantejar qüestions relacionades amb la recollida d'escombraries de la plaça de les Beates. En veure que en les respostes obtingudes no s'abordava el que plantejava, havia intentat establir contacte amb aquell districte per altres mitjans, sense èxit.

Davant aquests fets, l'informe municipal planteja que s'havia donat resposta escrita a les fitxes IRIS (sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments) presentades pel ciutadà.

En aquestes se li exposava que la seva proposta no era viable per la complexitat tècnica i perquè la solució actual es va validar amb participació ciutadana. Posteriorment, es ratificaven en la resposta i li comunicaven que si es donava nova petició IRIS es tancaria automàticament.

L'informe també afegia que l'Ajuntament disposa de canals que cal respectar per tal de possibilitar la tasca tècnica i que l'IRIS és una eina de control i gestió.

Des de la Sindicatura es considera que, si bé es pot afirmar que l'actuació municipal és formalment correcta, aquesta no resulta prou útil quan el ciutadà entén que no s'aborda el que ell planteja. És a dir, el que es pretén analitzar aquí no és si es dona resposta acceptant o no la proposta del ciutadà, sinó avaluar la **qualitat de la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament de Barcelona**.

Es per això que, malgrat que es comparteix la consideració que hi ha vies per canalitzar les comunicacions de la ciutadania, aquestes no han d'excloure altres vies més directes i properes, quan sigui necessari. En aquest sentit, cal recordar que d'acord amb l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, **les administracions públiques han d'actuar d'acord amb els principis de servei efectiu a la ciutadania i de proximitat, entre d'altres**.

Aquesta proximitat amb la ciutadania s'ha de poder donar de manera paral·lela al respecte per la tasca que desenvolupen els equips tècnics, a la qual es fa referència a l'informe municipal.

De fet, els districtes es doten de personal tècnic que, entre les seves funcions, té les de poder interlocutar amb el veïnat. Així mateix, hi ha departaments que faciliten cites per poder atendre també la ciutadania. Per tant, **aquesta comunicació més directa amb la ciutadania hauria de ser compatible amb la tasca tècnica**.

Finalment, l'informe municipal exposa que el Districte es posarà en contacte amb el ciutadà a través del conseller de l'equip de govern que atén els temes del barri de Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera. Tot i que des de la Sindicatura se celebra que es dugui a terme l'acció, també es presumeix que aquesta té lloc per la queixa presentada en aquesta institució supervisora, quan **hauria pogut ser una actuació a desenvolupar proactivament per part del Districte**.

2. Atenció especial envers les principals preocupacions de la ciutadania

A banda de la qualitat en l'atenció, des de la Sindicatura es vol fer una reflexió sobre la necessitat que l'Ajuntament, a través dels seus diferents òrgans i serveis, pugui estar més amatent a les preocupacions de la ciutadania.

L'elecció dels sistemes i procediments per gestionar els residus i la neteja de l'espai públic s'emmarca en la potestat discrecional de què disposen les administracions. Aquesta elecció s'ha de basar en uns criteris tècnics. En aquest cas, a més, l'opció escollida es va validar a través d'un procés de participació ciutadana, segons exposa l'informe municipal.

No obstant això, el Districte de Ciutat Vella hauria de tenir en compte com aborda les queixes sobre aquestes matèries, atenent els resultats que aporten diferents sondejos fets a la població.

Així, **l'enquesta de serveis municipals 2022 assenyala la neteja com el segon problema més greu a Barcelona** (amb un salt molt important del percentatge en aquesta matèria al 2022 en relació amb els anys anteriors). També el Baròmetre de Barcelona - Primera onada 2022 situa la neteja com a segon problema més greu de la ciutat.

Resulta obvi, per tant, **que la percepció ciutadana sobre la neteja a la ciutat està lluny de ser satisfactòria. Per aquest motiu, l'atenció a les persones que presenten queixes sobre aquesta matèria haurien de ser tingudes especialment en compte.**

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 prou eficaç pel que fa a l'atenció i la gestió del malestar del ciutadà.**

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

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que, en supòsits similars als plantejats pel promotor de la queixa, es puguin incorporar millores qualitatives en la resposta municipal.
- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que vetlli perquè el ciutadà pugui ser escoltat degudament i se li faciliti una resposta adient als seus plantejaments, en el sentit que el Districte 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.

