

## **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 25 de juliol de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats amb què es trobava per fer arribar suggeriments a l'Ajuntament de Barcelona.

Exposava el següent:

El telèfon d'atenció al ciutadà no permetia fer suggeriments que no fossin pagats per a unes accions concretes, cosa que condicionava a fer el suggeriment d'acord amb els plantejaments de l'Ajuntament.

D'allà el van remetre al web per tal de fer una instància genèrica, però per fer-la calia l'idCAT; ho havia intentat en diferents ordinadors i no funcionava.

L'única opció que li quedava era presentar-se a una cita a l'oficina d'atenció ciutadana, per la qual cosa li demanaven totes les seves dades, i que no es retardés més de 10 minuts o perdria el torn, si bé s'estaven donant cites per al cap de tres dies, com a mínim.

Considerava que l'Ajuntament, a través de les eines administratives, entorpia el dret a fer un suggeriment sobre els seus serveis, posant impediments per reduir el volum de feina, dificultant la comunicació amb el ciutadà, i que s'haurien de poder fer arribar els suggeriments de manera més fàcil i amb total llibertat.

##### **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 la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 28 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 28 de setembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Amb relació a la informació de les trucades fetes des del telèfon 934 XXXXX:

(Primera trucada) 25/07/22, a les 13.04 h: El ciutadà volia fer un suggeriment sobre instal·lacions municipals, en concret sobre els refugis climàtics, atès que no acceptaven la presència de gossos. Volia suggerir que s'acceptessin amb els mateixos requisits que als transports públics. L'agent va cercar tant per temàtica d'animals com per d'altres però no va trobar una categoria on es pogués encabir el suggeriment. El ciutadà també va indicar que feia molta estona que cercava per internet i tampoc n'havia estat capaç. L'agent va preguntar al ciutadà si disposava de certificat digital i, en confirmar-ho, se li va donar l'opció d'entrar el suggeriment per instància genèrica de manera telemàtica. Així es podria derivar al departament que correspongués. El va orientar de manera correcta sobre com podia fer la instància.

(Segona trucada) 25/07/22, a les 16.25 h: Va trucar per fer una instància genèrica telefònicament. Abans havia trucat i el van informar que la podia fer telemàticament, però no li era possible. L'operadora va sondejar el motiu de la queixa i va preguntar si disposava de certificat digital. Aleshores va respondre que això mateix li havien dit abans però que ho havia intentat, no funcionava per un error de JAVA i volia que la recollissin per telèfon. Se li va indicar que no es disposava de temàtica on encabir la seva queixa. L'operadora va demanar un moment per cercar si era possible trobar una temàtica semblant, intentant rebaixar el malestar. Creia que tot i que ho cerquessin, li dirien el mateix. L'operadora li ho va explicar posant exemples de temàtiques i que no en disposaven d'una de tan específica. Se li va donar l'opció de cita presencial. No li semblava correcte perquè havia de perdre temps, però finalment hi va estar d'acord i se li va facilitar per al dijous 28 de juliol de 2022, a les 13.30 h. En acabar, va dir que en tot el temps de la conversa haurien tingut temps de recollir la queixa i això demostrava que l'única raó per la qual no es feia era perquè l'Ajuntament no volia rebre queixes.

En línies generals, l'actuació de les persones operadores havia estat correcte, seguint el protocol, especialment perquè el ciutadà afirmava que disposava de certificació digital per exposar telemàticament una comunicació a través d'instància genèrica. Afinant més, es podria haver preguntat al ciutadà sobre el lloc on es va negar l'accés al gos i es podria haver recollit el suggeriment, adreçat a la instal·lació municipal concreta on se li va negar l'accés (instal·lació esportiva / museu / biblioteca...), especificant que es tractava també d'un refugi climàtic.

Les peticions es classifiquen temàticament per agilitzar-ne la resolució. Cada tema va vinculat a una destinació i així les comunicacions són dirigides directament a l'òrgan que en té atribuïda la competència. El gran volum de peticions complicaria i retardaria molt la derivació si es fes una reclassificació manual de les entrades. Hi ha més de 1.500 temàtiques i és molt difícil que una queixa o suggeriment no es pugui encabir en alguna d'aquestes.

Els requeriments d'identificació per presentar un suggeriment a través del web municipal són posar les dades personals per identificar la persona comunicant i donar-

li resposta (nom i cognoms, NIF, any de naixement, adreça electrònica). No es requereix identificació ni signatura electrònica.

En tot cas, atesa la incidència que va afectar el ciutadà, s'ha decidit modificar el protocol i que les persones operadores del 010 disposin d'una temàtica especial per recollir les queixes i els suggeriments molt residuals que no es puguin encabir dins una temàtica establerta en el sistema IRIS.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. El suggeriment com a forma d'exercici de la participació ciutadana**

El promotor de la queixa va fer arribar el seu malestar a la Sindicatura per les dificultats amb què s'havia trobat per poder formular un suggeriment a través del telèfon 010 d'informació i tramitació de l'Ajuntament de Barcelona.

El relat del promotor de la queixa i el que aporta el servei municipal coincideix en el fet que les temàtiques dels suggeriments estan preestablertes i que aquella que plantejava el ciutadà no s'hi podia encabir, de manera que se'l va orientar a presentar-la per altres mitjans.

Cal tenir en compte que la Carta municipal de Barcelona diu, a l'article 30, que es garanteix la participació ciutadana i que aquesta es desenvoluparà a través de disposicions reglamentàries.

En aquest sentit, l'article 93 del Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona estableix el dret de la ciutadania a fer arribar a les autoritats municipals les comunicacions oportunes sobre el funcionament dels serveis públics o l'estat de la ciutat, sobre les quals cal donar resposta en un termini màxim de 30 dies.

El mateix article distingeix diferents tipologies de comunicacions, entre les quals el suggeriment que defineix com a proposta de millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals.

**La presentació d'un suggeriment sobre la gestió municipal, doncs, està prevista dins el dret de participació ciutadana, que empara la Carta municipal, i que per tant, han de poder exercir totes les persones que resideixen al municipi.**

### **2. L'elecció dels mitjans de comunicació amb les administracions públiques**

Tot i que com s'exposa a l'informe municipal, les operadores que van atendre les trucades del ciutadà van seguir els protocols previstos i se li van oferir vies alternatives per formalitzar el seu suggeriment, cal tenir en compte que aquesta indicació no s'ajusta al que preveu la normativa.

D'una banda, perquè l'article 14.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que les persones físiques tenen dret a escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no.

De l'altra, perquè el mateix consistori també ho expressa així al Decret núm. S1/D/2018-1597, que modifica el Decret d'Alcaldia de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS). L'article 4.1 d'aquesta norma estableix els canals de rebuda de comunicacions.

Aquest diu que les comunicacions d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments es poden presentar per qualsevol dels canals d'atenció següents:

- a) Telefònic. 900 226 226, 010 o qualsevol altre telèfon que l'Ajuntament estableixi.
- b) Canal web.
- c) Canal web / intranet.
- d) Aplicació mòbil.
- e) Quiosc d'autoservei.
- f) Escrits entrats per Registre Municipal.
- g) Fulls d'incidències, queixes, suggeriments i agraïments.
- h) Audiències públiques / consell de barri.
- i) Instàncies electròniques.

Per tant, **el ciutadà estava intentant exercir un dret legítim de promoure un suggeriment, i a més, de fer-lo a través de la via que considerés oportuna.**

### **3. Esmena del desajust detectat**

La queixa que el ciutadà va fer arribar a la Sindicatura ha permès a la DIAC detectar que, efectivament, hi havia comunicacions de la ciutadania que no tenien cabuda en el sistema, i que a més, el protocol indicava que calia adreçar el ciutadà a altres canals.

Davant aquesta constatació, que va constituir un greuge per al ciutadà en el moment en què volia formalitzar el seu suggeriment, la DIAC ha procedit a modificar el protocol, de manera que les persones operadores del 010 puguin disposar d'una temàtica especial que permeti recollir les queixes i els suggeriments que no es puguin encabir en temàtiques preestablertes.

**Des de la Sindicatura se celebra que s'hagi procedit a modificar el protocol de manera diligent i que ara quedi garantit el dret de la ciutadania a presentar un suggeriment per via telefònica al 010 sobre qüestions que no estiguin predefinides.**

### **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, **si bé s'ha constatat una deficiència en la presentació de suggeriments a través del 010, la DIAC ha estat eficaç, actuant amb diligència en la correcció de la disfunció detectada.**

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

- **Recordar a la DIAC** que ha de vetllar per garantir que tota la ciutadania pugui formalitzar els seus suggeriments.
- **Recordar a la DIAC** que la ciutadania sempre ha de poder triar els mitjans amb els quals es relaciona amb les administracions.

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.