

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES D'ACTIVITATS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 d'octubre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La manca de resposta municipal a la petició d'expedició d'un certificat de silenci administratiu de data 6 de juliol de 2022.

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 una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient hi consta prou informació 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 petició exposada pel ciutadà a la Sindicatura se centra en la manca de resposta del Districte de l'Eixample a la petició d'un certificat de silenci administratiu.

En relació amb la qüestió plantejada, convé recordar els principis de bona administració i eficàcia, que estan 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, esmenta a 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, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona el dret a obtenir una resolució expressa i notificada dins del termini establert legalment.

La jurisprudència també 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 (art. 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 ni en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb 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 a càrrec seu 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, i han de disposar tot allò 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 registrar l'actuació administrativa en el marc del dret a una bona administració.

En aquest cas, **res no justifica que, després de vuit mesos, encara no s'hagi facilitat al ciutadà la resposta a la seva petició.** La seva demanda, més enllà dels interessos legítims de la persona interessada, **era de resoldre una sol·licitud de silenci administratiu** en relació amb dues comunicacions de canvi de nom d'activitats (TLA) presentades en data 5 de maig de 2022. D'altra banda, tampoc no consta practicada cap notificació sobre la no procedència d'aquests TLA, segons ens informa el mateix interessat, en data 24 de març de 2023.

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 l'Eixample no ha estat ajustada a dret ni eficaç, ja que no ha donat compliment a les obligacions que l'imposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.**

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

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que, amb la màxima celeritat, expedeixi el certificat sol·licitat per l'interessat.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que adopti les mesures necessàries per garantir els estàndards de qualitat que imposa el dret de la ciutadania a una bona administració.

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.