

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ CIUTADANA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 13 de març de 2023, un ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a una instància.

Hi exposava el següent:

- Atès l'augment del nombre de taules i cadires als establiments de pública concurrència de la plaça Bonsuccés, va sol·licitar (en representació pròpia i d'un grup de veïns) a través d'una instància, de data 23/2/2023, informació als serveis tècnics sobre el nombre de taules i cadires permeses en cada establiment d'aquella plaça, així com l'horari que tenen permès.
- No havia rebut cap resposta en la data de presentació de la queixa a la Sindicatura.

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 17 de març de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 30 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Consta resposta de data 1 de març de 2023, en la qual s'informa del procediment de dret d'accés a la informació pública d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquesta resposta es trobava en procés de notificació.

L'informe municipal inclou còpia de la resposta al ciutadà:

En resposta a la seva instància presentada en aquest Districte amb número 1-2023-0086276-1 de data 23/2/2023, l'informem que per tal de rebre informació sobre les llicències de vetlladors dels locals situats a la plaça del Bonsuccés, cal que es faci una sol·licitud de dret d'accés a la informació pública d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per presentar la sol·licitud de dret d'accés a la informació pública pot consultar el web: <https://governobert.gencat.cat/ca/tramits/Acces-informacio-publica>.

Considerant resposta la informació sol·licitada.

Barcelona, 1 de març de 2023

CONSIDERACIONS

El consistori disposa de la Instrucció relativa al dret d'accés a la informació pública de l'Ajuntament de Barcelona, que estableix un canal adequat i diferenciat per a la sol·licitud d'informació pública.

També la web municipal, en la part referent a transparència, aporta informació sobre com formular una petició d'accés a la informació.

En aquest sentit, la resposta que el Districte ha facilitat al ciutadà es pot considerar ajustada al que està establert i previst.

No obstant això, el punt 2.2 de la Instrucció relativa al dret d'accés a la informació pública de l'Ajuntament de Barcelona també indica que l'Ajuntament té habilitats diferents canals per demanar informació. En aquests casos, **es lliurarà la informació objecte de la consulta donant resposta pel canal utilitzat, tret que hi hagi algun impediment**. Segons assenyala la instrucció, els circuits i processos establerts permeten atendre les peticions ciutadanes de manera més àgil.

El mateix punt també diu que, **en cas que hi hagi circumstàncies que puguin justificar la limitació o denegació** de l'accés a la informació sol·licitada, se seguirà el procediment establert en el títol III de la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Així doncs, **considerem que la informació sol·licitada pel ciutadà s'hauria pogut facilitar a partir de la instància ja presentada al Districte de Ciutat Vella.**

Cal tenir en compte, a més, altres factors. La ciutadania, quan s'adreça a l'Administració pública per sol·licitar una informació, no té per què disposar d'un coneixement exhaustiu de la legislació existent, els canals i els mecanismes de funcionament. A més, en aquest cas concret, el ciutadà que presentava la instància ho feia com a veí de la plaça del Bonsuccés (i també de la seu del Districte), en representació d'un grup de veïns i veïnes.

Atenent aquestes circumstàncies, hauria estat adient actuar d'acord amb l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, que estableix els principis amb els

quals han d'actuar les administracions públiques, com el servei efectiu als ciutadans, simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.

També la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona diu a l'article 5 que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Per tant, podem considerar que **resulta ineficaç i poc proporcionat remetre el ciutadà a una segona tramitació amb la mateixa Administració pública per tal de poder accedir a una informació que, si més no, en part ja és pública.**

Així, està disponible a la web municipal el Manual operatiu de l'Ordenança de terrasses de Barcelona, de maig del 2022:

https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/5_manual_operatiu_d_e_terrasses_text_consolidat.pdf

I la mateixa Ordenança de terrasses:

https://ajuntament.barcelona.cat/eixample/sites/default/files/documentacio/text_aprovacio_definitiva_om_terrasses-20131207.pdf

De fet, l'article 40 de l'Ordenança de terrasses estableix que l'Ajuntament ha de proporcionar a la persona titular de la llicència de terrassa una cèdula acreditativa del seu atorgament i de les seves característiques un cop s'han pagat les taxes. Aquesta cèdula s'ha de situar a l'entrada del local principal, de forma que sigui visible des de la via.

Ciutat Vella també disposa d'un **Pla de veïnatge**, actualitzat el 2021, que entre els seus objectius principals té millorar la proactivitat dels serveis públics i la seva capacitat de donar una resposta efectiva a la complexitat de Ciutat Vella, així com vetllar pel descans veïnal.

Resulta contradictori que, d'una banda, l'Ajuntament promogui mesures per fomentar la proactivitat, vetllant pel benestar i els drets del veïnat, i que de l'altra, en una sol·licitud com la formulada pel ciutadà se l'insti a formalitzar una segona tramitació.

Entenem, doncs, **que s'ha d'evitar demanar a la ciutadania que realitzi tràmits addicionals quan les peticions veïnals puguin ser ateses donant resposta a la ciutadania mitjançant el canal que ha utilitzat per fer la sol·licitud d'informació a l'Administració.**

Així mateix, volem recordar que, **en casos en què sigui necessari utilitzar els canals de transparència per a l'exercici de l'accés a la informació, el mateix Districte pot canalitzar la demanda al servei pertinent, informant-ne la persona interessada oportunament.**

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 la Direcció de Llicència i Espai Públic del Districte de Ciutat Vella no ha estat eficaç.**

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

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que atengui les peticions que puguin ser resoltes de manera efectiva pels seus serveis per tal d'evitar dilatacions innecessàries de processos.

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.