

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 30 de setembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 28 de setembre de 2021, a través d'una instància, va demanar un informe d'actuació de la Guàrdia Urbana sobre el global de queixes i denúncies relatives a un habitatge.
- No va rebre mai l'informe d'actuació i, tot i això, l'Ajuntament li demanava la liquidació de la taxa de serveis generals corresponents per un import de 31 euros.
- El dia 2 de juny de 2022, va presentar una instància exposant aquests fets i no va obtenir resposta.

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 l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 6 d'octubre 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 14 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Relata el conjunt d'actuacions dutes a terme per diferents serveis municipals, arran de la situació detectada després de la denúncia de la persona interessada i d'altres persones que vivien a la mateixa finca.

Després d'atendre les queixes veïnals, es va detectar una problemàtica relacional entre el veïnat d'una finca i una situació familiar amb dificultats de convivència. L'habitatge en qüestió tenia unes dimensions reduïdes i hi vivien quatre persones adultes, tres gossos de complexió mitjana-gran i un gat.

Des de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) es van activar diversos serveis: els serveis socials, l'Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona (OPAB), els serveis de mediació i la Secretaria Tècnica de Prevenció del Districte de Gràcia. A més, es va fer un seguiment de la situació per part de l'Equip de Policia de Barri (EPB), a través de visites als veïns i a les persones que causaven les molèsties.

Arran de la petició de la interessada de 28 de setembre de 2021, l'EPB va fer un informe que recollia el conjunt de trucades registrades a l'aplicació de la GUB i les actuacions que s'havien dut a terme. L'informe en qüestió es va tramitar internament, i el 24 de maig de 2022 es va enviar per correu electrònic des de l'Oficina d'Informació i Tràmits.

La instància presentada el 2 de juny de 2022 per la interessada en contra de la liquidació de la taxa es va donar d'alta en fitxa IRIS el 10 de juny i des del Departament de Comunicació es va anul·lar per contingut irrespectuós.

Atesa la demora entre la sol·licitud i l'enviament de l'informe demanat per la interessada, i tenint en compte que no existia cap comprovant que acredités la recepció de l'informe, el 27 d'octubre de 2022 es va dictar el decret que estimava la petició de la interessada de data 2 de juny de 2022 i es va ordenar l'anul·lació i l'arxivament del càrrec del tribut municipal que s'havia generat.

El 28 d'octubre de 2022, es va confirmar l'anul·lació de la taxa mitjançant un correu electrònic.

CONSIDERACIONS

1. La taxa generada pel servei demanat

La ciutadana va demanar l'elaboració d'un informe en el qual constessin totes les actuacions municipals dutes a terme arran de les seves denúncies. Aquest informe s'havia d'elaborar expressament i, per tant, el servei estava subjecte al pagament d'una taxa, d'acord amb el que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària:

Article 2:

Els tributs, sigui quina sigui la seva denominació, es classifiquen en taxes, contribucions especials i impostos:

- a) Les taxes són els tributs, els fets imposables dels quals consisteixen en la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic, **la prestació de serveis o la realització d'activitats en règim de dret públic** que es refereixin a l'obligat tributari, l'afectin o el beneficiïn de manera particular, quan els serveis o activitats no siguin de sol·licitud o recepció voluntària per als obligats tributaris o no es prestin o realitzin pel sector privat.

En aquest sentí, l'Ordenança fiscal núm. 3.1 Taxes per serveis generals de l'Ajuntament de Barcelona disposa que la tramitació o elaboració d'informes tècnics a petició de persona interessada està subjecte al pagament d'una taxa.

Ara bé, **per poder demanar la liquidació d'una taxa, és necessari que s'hagi fet la prestació demanada**. En aquest cas, més enllà del termini excessiu emprat per l'Ajuntament per elaborar la informació demanada, gairebé vuit mesos, la interessada manifesta no haver rebut l'informe. L'Ajuntament tampoc no té constància de la recepció i, per aquest motiu, s'acorda declarar la nul·litat de la taxa. Volem posar en relleu que la revisió de l'actuació municipal es va produir després que la Sindicatura intervingués en el cas objecte de la queixa.

Per tant, sembla adient la reclamació de la ciutadana, ja que no va rebre el servei demanat i, tot i això, se li exigia el pagament. És del tot comprensible que aquest fet li causés la percepció d'un mal funcionament de l'Administració.

En aquest punt, convé recordar que el **principi de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics** està recollit 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.

Aquest dret implica disposar d'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.

2. La tramitació de la reclamació formulada per la interessada

La ciutadana es va dirigir a l'òrgan municipal el 2 de juny de 2022, posant de manifest la voluntat de no assumir la taxa perquè no va rebre el servei.

La instància es va tramitar a través de l'aplicació de l'IRIS, regulat pel Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, de 7 de juliol de 2017, que té per objecte, entre d'altres, tramitar peticions de serveis demanats a través d'escrits entrats per Registre Municipal, com és el cas del tràmit efectuat per la interessada.

Volem destacar que el Decret d'Alcaldia recull com a causa de no admissió a tràmit les comunicacions que continguin insults o amenaces, o resultin ofensives per les autoritats o els treballadors i treballadores municipals.

De fet, aquest va ser el motiu pel qual no es va tramitar la petició de la persona interessada.

La causa de no admissió recollida en el Decret d'Alcaldia s'ha de posar en connexió amb el que disposa la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic de les administracions públiques de Catalunya, que imposa a la ciutadania el deure d'actuar amb el respecte degut a les persones, les institucions i els béns públics (art. 30).

En qualsevol cas, segons el Decret d'Alcaldia, en aquests casos s'ha d'emetre una única resposta a la persona interessada sobre la no tramitació. No consta, però, que aquesta comunicació es produís. Com ens hem referit en l'apartat anterior, la petició d'anul·lació de la taxa de la ciutadana es va atendre arran de la intervenció de la Sindicatura.

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 l'Àrea de Prevenció i Seguretat no ha estat adequada pel que fa a la prestació del servei sol·licitat per la interessada.**

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

- **Recordar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que té el deure d'actuar amb la màxima eficàcia davant de les peticions d'actuació que els dirigeix la ciutadania.

- **Recordar a la Direcció d'Atenció Ciutadana** que té l'obligació de respondre a la ciutadania sobre els motius de no admissió de les instàncies presentades per la ciutadania.

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.