

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 4 d'abril de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'atenció rebuda en la demanda d'informació sobre unes multes que havia rebut la seva mare i les gestions que havia de fer.

Hi exposava el següent:

- Actuava en nom de la seva mare, que havia rebut diverses multes coercitives d'urbanisme des del 2019.
- Havia fet les gestions següents i també havia rebut les respostes que es mostren a continuació:
 - 28/12/2022: truca al 010 per demanar informació sobre què calia fer amb la situació de la seva mare.
 - 02/1/2023: rep un missatge de l'Ajuntament informant que calia presentar un recurs.
 - 11/1/2023: acudeix a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de Sant Martí on se li explica com ha de presentar el recurs.
 - 20/1/2023: presenta el recurs a l'OAC de Sant Martí, on se li indica que truqui al 010 per concertar un cita amb els Serveis Tècnics del Districte de Sants-Montjuïc.
 - 25/1/2023: truca al 010 per demanar hora. Se li diu que és massa d'hora i que demani una còpia de l'expedient d'inspecció, que truqui més endavant per demanar hora.
 - 03/2/2023: sol·licita una còpia de l'expedient.
 - 06/2/2023: sol·licita una còpia de l'expedient.
 - 22/2/2023: rep la còpia de l'expedient.

- 27/2/2023: truca al 010 per demanar hora amb els Serveis Tècnics del Districte de Sants-Montjuïc.
- 06/3/2023: rep un missatge de l'Ajuntament en el qual li deneguen la visita.
- 08/3/2023: truca al 010 per demanar hora amb els Serveis Tècnics del Districte de Sants-Montjuïc.
- 15/3/2023: rep un missatge de l'Ajuntament en el qual li deneguen la visita.
- 15/3/2023: reclamació a la denegació (via internet).
- 30/3/2023: rep un missatge de l'Ajuntament en el qual li deneguen la visita.
- 30/3/2023: truca al 010 manifestant el seu sentiment d'indefensió. Pregunta quant es triga a resoldre els recursos i li diuen que l'Ajuntament no té terminis.

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 Sants-Montjuïc i 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 18 d'abril de 2023, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe del Districte de Sants-Montjuïc

El dia 5 de maig de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació del Districte de Sants-Montjuïc. L'escrit exposa el següent:

- a. En relació amb l'escrit d'al·legació/recurs/reclamació presentat en data 20 de gener de 2023, els serveis jurídics del Districte, en data 15/2/2023, van fer un enviament a lletrat i tècnic per entrada d'al·legació/recurs extemporani. Actualment, l'expedient resta pendent de la resolució dels lletrats/ades consistorials.
- b. Sobre els motius pels quals en quatre ocasions (2 de gener de 2023, 6 de març de 2023, 15 de març de 2023 i 30 de març de 2023), davant la petició de cita per part de la ciutadana que se li denega i s'emet una resposta idèntica, s'informa que:

Els expedients d'inspecció estan regulats per la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En compliment dels articles 4 i 5 de la llei esmentada, per poder obtenir vista o còpia de l'expedient cal que la ciutadana acrediti documentalment la seva condició d'interessada o de representant de la persona interessada i fer la petició per instància telemàtica o presencial a qualsevol Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) amb cita prèvia.

Així doncs, la resposta que es dona per IRIS quan es rep una petició d'aquest tipus és la següent:

En relació amb la vostra petició respecte de l'expedient AUT-03-2019-XXXXX us comuniquem que els expedients d'inspecció són expedients reglats, qualsevol comentari o demanda ha d'entrar per registre. Per presentar una instància o documentació al registre general, hi ha dues maneres:

- Registre presencial: podeu demanar cita a qualsevol Oficina d'Atenció Ciutadana si voleu entrar la documentació per registre mitjançant el 010 o a través de l'enllaç següent:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20100001515>

- Registre telemàtic: podeu presentar la instància o documentació a través de: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic>

Sempre que se'ls demana vista o còpia d'un expedient adrecen la ciutadania a presentar la instància corresponent i a acreditar-se com a persones interessades als expedients per tenir accés a la informació. Entenem que el canal IRIS no permet la validació de la persona peticionària ni la validació de la seva condició de persona interessada en el procediment.

- c. Des del Districte es diu que són conscients que hi ha un marge de millora pel que fa a l'atenció ciutadana des dels Departaments de Llicències i Inspecció dels Districtes. Des de la Gerència de Coordinació Territorial s'ha organitzat un grup de treball que està treballant per aconseguir millorar l'atenció ciutadana.

2. Informe de la DIAC

El dia 10 de maig de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació de la DIAC. L'escrit exposa el següent:

Es van revisar els enregistraments de les trucades de la persona interessada al telèfon 010 i es va fer un resum de cadascuna de les atencions:

- a. El 28/12/2022 la ciutadana truca de part de la seva mare. Té una multa d'urbanisme i una sèrie d'embargaments. Va vendre un pis i sembla que li diuen que no és un pis sinó un local. No sap què ha de fer per arreglar la situació. L'operadora demana dades a la persona interessada per consultar la informació sobre l'embargament i comunica a la ciutadana que per saber a què fa referència l'expedient s'ha d'adreçar als Serveis Tècnics del Districte de Sants-Montjuïc. Pel que fa a l'embargament, l'operadora indica a la ciutadana que amb les dades que facilita no es pot trobar la informació al sistema. Cal que faciliti el compte

bancari i el número de diligència (que li pot facilitar el banc). L'operadora li gestiona la petició de cita per als Serveis Tècnics del Districte.

- b. El 2/1/2023 la ciutadana truca per demanar cita prèvia a l'OAC. L'operador li pregunta per quin tema necessita la cita. La ciutadana diu que és per a una reclamació sobre una multa d'urbanisme. Va demanar cita per als Serveis Tècnics del Districte de Sants-Montjuïc i li han enviat un missatge dient que ha de fer una instància. La ciutadana diu que necessita que alguna persona es miri els papers i li doni una explicació. Ella no acaba d'entendre què ha de posar a la instància. L'agent li diu que, si no té clar el motiu de l'expedient d'inspecció, ho ha d'indicar a la instància que presenti perquè li puguin explicar què és el que ha passat. Li sol·licita una cita per a l'OAC Sant Martí per presentar la documentació.
- c. El 25/1/2023 la ciutadana truca per dir que ha presentat unes al·legacions a una multa coercitiva i a l'OAC li van dir que truqués al 010 per demanar una cita amb els Serveis Tècnics del Districte de Sants-Montjuïc. L'agent li pregunta quan va presentar les al·legacions i la ciutadana respon que va ser el dia 20 de gener. Com que fa cinc dies que ha presentat les al·legacions, l'operadora li recomana que s'esperi una mica. A la ciutadana li sembla bé, però exposa que el procediment va començar el 2019. La seva germana presenta un recurs i no li consta que s'hagi resolt. L'operadora la informa que, per saber com ha anat la gestió de l'expedient, també pot demanar una vista de l'expedient d'inspecció. Li diu que pot demanar la vista a l'expedient per registre presencialment o per internet amb certificat digital. Li explica com pot fer la petició per internet.
- d. El 8/3/2023 la ciutadana demana cita prèvia amb el personal tècnic del Departament de Llicències i Inspecció del Districte de Sants-Montjuïc. L'agent pregunta pel motiu de la cita i la ciutadana explica que a la seva mare li han obert un expedient d'inspecció, va presentar una instància a l'OAC i li van dir que havia de demanar cita amb un tècnic/a perquè li expliqui què han de fer i saber com ho han d'arreglar. És sobre l'ús d'un habitatge venut. Va demanar hora i la resposta ha estat que ha de fer una instància, però la instància ja la va fer. L'agent diu que li tramita una cita i que rebrà una proposta de cita per correu electrònic. La ciutadana respon que ja va demanar una cita la setmana anterior i la resposta va ser que havia de fer una instància. Revisada la petició de cita, l'operadora contesta que en fa una reclamació, indicant que la ciutadana vol que li truqui un tècnic/a. Li dona el codi de la reclamació i li diu que rebrà una resposta en el termini de cinc dies hàbils.
- e. El 30/3/2023 la ciutadana explica tots els passos que ha fet: presentació d'instància d'al·legacions, trucades al 010 per demanar cita amb els Serveis Tècnics de Sants-Montjuïc... I diu que, cada cop que demana la cita, la hi deneguen dient que ha de presentar una instància que ja està presentada. Només se li acut anar al Síndic de Greuges, perquè li han denegat la cita per quarta vegada. L'agent demana els codis de les peticions de cita i les dades identificatives. No està d'acord amb la multa i va presentar una instància amb al·legacions el gener, i no sap el termini per donar resposta a un recurs. L'agent li indica que no té especificat el termini de resolució del recurs (per la multiplicitat de tipologies de multes per expedients d'inspecció, el protocol dels agents del 010 és derivar-ho als Serveis Tècnics del Districte). La ciutadana creu que

l'Ajuntament de Barcelona no l'està atenent bé i que es queixarà al Síndic de Greuges. L'agent fa consultes a superiors i quan torna li confirma que per saber com està l'expedient ha de demanar-ho per instància. La ciutadana insisteix que això ja ho ha fet i demana cita per a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

Els agents que van atendre les trucades de la ciutadana van respondre segons el protocol establert en els procediments d'atenció del 010 i que s'inclou a l'informe que la DIAC envia a la Sindicatura.

Es va atendre la ciutadana a l'OAC de Sant Martí els dies 11/1/2023 i 20/1/2023. Encara que pel temps transcorregut no és possible conèixer els detalls de les atencions, l'11/1/2023 se la va atendre per donar-li informació general sobre la presentació de documentació i se li va donar cita per al 20/1/2023. El dia 20/1/2023 se la va atendre per al registre de documentació. aquesta documentació va ser enviada i acceptada per als Serveis Tècnics del Districte de Sants-Montjuïc..

CONSIDERACIONS

1. L'atenció a la ciutadana

La promotora de la queixa es va dirigir a la Sindicatura exposant que s'havia adreçat en diferents ocasions i per diversos canals a l'Ajuntament de Barcelona: a través del 010, acudint a OAC i sol·licitant cites amb el Districte de Sants-Montjuïc, concretament als Serveis Tècnics (Departament de Llicències i Inspecció).

Es trobava en un cercle del qual li resultava difícil poder sortir. La pretensió de la ciutadana era poder conèixer l'estat de tramitació d'un expedient i resoldre dubtes sobre un procés de la seva mare en el qual estaven immerses des de l'any 2019.

Segons s'ha pogut constatar de l'informe aportat per la DIAC, de la qual depenen tant les OAC com el 010, es va seguir el protocol establert (el qual, en l'aspecte analitzat, no planteja cap dubte a la Sindicatura) i s'anava orientant la ciutadana (*hi ha una informació facilitada des del 010 que s'abordarà al punt 3*).

Pel que fa a la sol·licitud de cita, entenem que és una qüestió que s'hauria de poder resoldre de forma àgil, a partir de l'agenda del servei, en aquest cas, el Departament de Llicències i Inspecció del Districte de Sants-Montjuïc, d'acord amb el que estableix l'article 5.2 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona.

Malgrat les explicacions facilitades a l'informe municipal (segons s'exposa a l'informe del Districte de Sants-Montjuïc, el motiu de denegació era que calia que la ciutadana acredités documentalment la seva condició d'interessada), des de la Sindicatura considerem que **s'havia de respondre a la petició de cita**. S'havia de donar hora a la persona atesa i indicar-li, en el decurs de la mateixa cita, els tràmits a fer, la documentació a presentar o el que es considerés oportú.

La cita va ser denegada, de fet, fins a tres vegades consecutives durant el mes de març de 2023 i s'orientava la ciutadana a presentar una instància de nou. Però, a més, no se li va indicar a cap instància que el problema era la manca d'acreditació de la representació.

La reiteració de la denegació per part del Districte, així com la manca d'explicació a la resposta, no respon als principis generals amb els quals han d'actuar les administracions públiques segons l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. Aquests principis són el servei efectiu a la ciutadania, la claredat i la proximitat, i la racionalització dels procediments, entre d'altres.

Es repeteix una actuació en diferents ocasions, cosa que allarga innecessàriament una situació i no li ofereixen informació o alternatives per sortir de l'atzucac. S'aplica una resposta idèntica i protocol·litzada sense analitzar la situació generada.

Aquesta actuació no s'adiu amb els principis de bona administració ni s'ajusta al que disposa l'article 5.1 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, en el qual s'estableix que l'actuació municipal ha de ser proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Malgrat tot, cal assenyalar que, al seu informe, el Districte posa de manifest que cal millorar l'atenció a la ciutadania i que s'està treballant en aquest sentit amb la Gerència de Coordinació Territorial.

2. Sobre la representació

Efectivament, la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, tracta sobre la capacitat d'obrar i el concepte de persona interessada de l'article 3 a l'article 8.

A l'article 5 es refereix a la representació i estableix que les persones interessades podran actuar per mitjà de representants davant les administracions públiques. Especifica que **la representació s'haurà d'acreditar**. També diu que, per formular sol·licituds, presentar declaracions responsables o comunicacions, interposar recursos, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'altres persones haurà d'acreditar-se la representació. Però que **per a actes i gestions de mer tràmit es presumirà aquella representació**.

En relació amb aquest articulat i vinculat a l'actuació del Districte de Sants-Montjuïc, en aquest cas, **s'observen alguns aspectes poc congruents**.

En primer lloc, entenem que sol·licitar una cita i clarificar qüestions relatives a un expedient es pot entendre com a acte de mer tràmit i, per tant, no hauria de ser necessària l'acreditació de la representació *a priori*, ja que es pot presumir la representació de la filla. En tot cas, si pel contingut en el desenvolupament de la reunió es necessita aquella representació, se'n pot informar en aquell moment la persona atesa.

En segon lloc, i segons ens informava la promotora de la queixa, se li havia facilitat una còpia de l'expedient el febrer del 2023. Així doncs, i sense disposar de més informació, cal presumir que la ciutadana ja havia acreditat aquella representació, la qual obraria, per tant, en mans del Districte.

El fet que el recurs (o les al·legacions) presentat per la ciutadana no s'hagi inadmès per manca d'acreditació de la representació apunta en el mateix sentit.

3. Els terminis en la resolució de recursos

La ciutadana exposava que des del telèfon 010 se li va dir que l'Ajuntament no tenia terminis per a la resolució de recursos (o al·legacions).

L'Ajuntament, com totes les administracions públiques de l'Estat, està subjecte, en el desenvolupament del procediment administratiu, a la Llei 39/2015, que estableix de forma ordinària la resolució dels recursos en tres mesos, període sobre el qual poden existir altres particularitats. El 010, òbviament, no pot conèixer els terminis exactes, però pot informar de forma general a la ciutadania quan es pregunta sobre aquesta qüestió.

Segons l'informe aportat per la DIAC:

L'agent indica que no té especificat el termini de resolució del recurs (per la multiplicitat de tipologies de multes per expedients d'inspecció, el protocol dels agents del 010 és derivar les consultes als Serveis Tècnics del Districte).

Per tant, **la resposta emesa a la ciutadana s'adiu amb les consideracions de la Sindicatura, en la mesura que no ofereix informació errònia o imprecisa, sinó que la deriva al servei que pot donar-li la resposta oportuna.** En aquest cas és, de nou, el Districte de Sants-Montjuïc.

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, no s'observa cap irregularitat en l'actuació de la DIAC. En canvi, **l'actuació del Districte de Sants-Montjuïc no ha estat adequada.**

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

- **Recordar al Districte de Sants-Montjuïc** que ha de respondre les peticions de cita d'acord amb els principis d'una bona administració.
- **Recomanar al Districte de Sants-Montjuïc** que es revisi l'estat actual de la petició de la ciutadana i vetlli per tal que se li faciliti una resposta adient als seus plantejaments, en el sentit que el Districte consideri oportú.
- **Recomanar al Districte de Sants-Montjuïc** que, en supòsits similars als plantejats per la promotora de la queixa, s'incorporin millores qualitatives en la resposta municipal, atenent les particularitats de les situacions.

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.