

## 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 24 de maig de 2023 la ciutadana 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:

El dia 3 de febrer de 2023 va presentar una instància al Districte de Sant Andreu, adreçada a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), al Servei de Transport Especial, concretament a la vicepresidenta del Consell Rector, on exposava la seva queixa sobre el Servei de Transport Especial.

Després de tres mesos, encara no hi havia rebut resposta, motiu pel qual va trucar a l'IMPD per sol·licitar que la posessin en contacte amb el Departament del Servei de Transport Especial i verificar que havien rebut la seva queixa.

Li van dir que no podien posar-la en contacte amb el servei, però que podia facilitar una adreça de correu electrònic per informar-la de com estava la seva instància.

Però no li havien enviat cap correu electrònic, ni resposta a la instància, cosa que la feia sentir impotent davant l'Administració.

Utilitza el Servei de Transport Especial només quan el necessita per anar al metge i en les ocasions en què utilitzar el transport públic en distàncies llargues representa un perill per a ella.

##### 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'**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 29 de maig 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 23 d'octubre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa els motius del retard a l'hora de respondre a la ciutadana i com s'ha gestionat aquest fet, i incorpora una còpia de la resposta que se li va fer arribar.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació municipal**

**L'Ajuntament ha trigat més de quatre mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMPD l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### **2. Resposta a la instància**

La ciutadana havia presentat una instància a l'Ajuntament en data 3 de febrer de 2023. Segons l'informe municipal, es va enviar la carta amb la resposta a la ciutadana per correu certificat en data 11 d'octubre de 2023.

L'informe municipal atribueix els motius del retard de la resposta a la pèrdua de la instància en paper, fet pel qual es demanen disculpes.

Aquest fet posa de manifest un control insuficient de les instàncies que entren a l'IMPD, de les quals, en paral·lel al paper, ha de quedar registre en altres formats que en permetin el seguiment i la gestió.

De la pèrdua, per tant, en sorgeix **la recomanació de la Sindicatura que es revisin els mecanismes de control, seguiment i traçabilitat de les instàncies a l'IMPD, per tal de garantir que totes es responen.**

Cal recordar que, atès que la ciutadana va presentar la instància a través de registre, l'Ajuntament té l'obligació de resoldre-la, d'acord amb l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu, i que el termini per fer-ho és d'un màxim de tres mesos.

### **3. Interlocució amb l'Ajuntament**

La ciutadana, tal com exposava en la seva queixa, va deixar passar els tres mesos previstos i en no rebre resposta, es va dirigir telefònicament a l'IMPD per interessar-se pel tractament de la seva instància.

La resposta a la trucada va ser que li enviarien un correu electrònic per informar-la, un correu que no va rebre mai, fet davant el qual manifestava la seva impotència.

L'informe municipal exposa que la ciutadania pot comunicar-se amb el departament que porta el servei a través del Servei d'Atenció al Públic (SAP) de l'IMPD per telèfon (934 132 775) o per correu electrònic ([sap@bcn.cat](mailto:sap@bcn.cat)). També indica que, per a queixes i suggeriments, es pot contactar amb el 010, posar una instància registrada a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) o contactar amb el Telèfon del Civisme.

Les vies i canals previstos per l'Ajuntament, a priori, són suficients i adequats (perquè possibiliten la via presencial, la telemàtica i la telefònica), però sempre que donin resultats útils a la ciutadania.

En aquest cas, la ciutadana ja havia dirigit una instància a l'OAC i el que pretenia era saber què se n'havia fet, sense aconseguir-ho, malgrat que li havien dit que rebria una resposta al correu electrònic.

Cal recordar que l'Ajuntament i, per tant, l'IMPD han d'actuar amb els principis de bona administració, recollits en l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que estableix 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. En la mateixa línia, l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic estableix els principis amb els quals han d'actuar les administracions públiques, entre els quals hi ha el servei efectiu i la proximitat a la ciutadania, així com l'agilitat i l'eficàcia en el compliment dels objectius.

És evident que l'atenció rebuda per la ciutadana no va ser eficaç i no li va donar una resposta ni es van fer gestions que contribuïssin a desencallar la situació exposada.

A més, segons el que es pot observar en l'informe municipal i en la documentació adjuntada, la data de la resposta a la ciutadana coincideix amb la data en què l'IMPD també signa l'informe municipal. D'això es pot presumir que el fet que la ciutadana s'hagi dirigit a la Sindicatura ha estat el que ha possibilitat la resposta municipal a la instància.

Així doncs, cal que l'IMPD **treballi per garantir una gestió adequada de les trucades telefòniques per prevenir situacions com la descrita.**

#### **4. Antecedents i posicionament de la Sindicatura sobre el Servei Públic de Transport Especial**

Les condicions d'accés i ús del Servei Públic de Transport Especial, sobre les quals versaven les queixes de la ciutadana, també preocupen molt a aquesta Sindicatura, que ja ha rebut i estudiat altres queixes sobre aquesta qüestió.

Tot seguit us facilitem l'enllaç d'una de les resolucions sobre aquest tema on es reflecteixen les consideracions i les recomanacions que fa la Sindicatura: [https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202307\\_-Drets-accessibilitat-i-inclusivitat-transport-esporadic-per-persones-amb-mobilitat-reduida.pdf](https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202307_-Drets-accessibilitat-i-inclusivitat-transport-esporadic-per-persones-amb-mobilitat-reduida.pdf).

## 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'IMPD no ha estat ajustada a dret ni eficaç en relació amb els terminis de resposta a la instància ni amb l'atenció telefònica posterior facilitada a la ciutadana.**

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

- **Recordar a l'IMPD** que ha de respondre totes les instàncies presentades per la ciutadania dins el termini previst.
- **Recomanar a l'IMPD** que es revisin els mecanismes de control, seguiment i traçabilitat de les instàncies a l'IMPD per tal de garantir que totes es responen.
- **Recomanar a l'IMPD** que treballi per garantir una gestió adequada de les trucades telefòniques.

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.