

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 9 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a tres instàncies que havia presentat.

Hi exposava el següent:

Havia presentat dues instàncies sobre les quals no havia obtingut cap resposta.

Per aquest motiu havia presentat una nova instància en data 7 de juny de 2023.

Tenia necessitat d'obtenir una resposta relativa a una petició de plaça de pàrquing.

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 Nou Barris** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 14 de juny 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 16 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a les instàncies de la ciutadana.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de cinc 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 de 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Nou Barris 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. Sobre la resposta a les instàncies

La promotora de la queixa va posar en coneixement de la Sindicatura que s'havia dirigit al Districte de Nou Barris en tres ocasions, a través de la presentació d'instàncies. No havia rebut cap resposta.

La resposta municipal exposava que en la primera instància, se sol·licitava la llicència d'ús comú especial de la via pública per a reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat. En aquestes peticions, els Serveis Tècnics del Districte han d'emetre un informe tècnic i a més, se sol·licita la instal·lació dels senyals de reserva de l'espai, on ha de constar la matrícula del vehicle. Es va procedir segons el previst.

En aquest procés, es va rebre una segona instància, en què es demanava modificar les dades proporcionades inicialment, per informar d'un canvi de la matrícula que havia d'anar vinculada a la llicència.

Posteriorment, va entrar una nova instància, amb la qual el Departament de Llicències i Inspecció del Districte va detectar que l'expedient seguia pendent de rebre informes externs sol·licitats pel tècnic tramitador i que eren necessaris per elaborar la proposta de resolució, motiu pel qual es van reclamar als departaments municipals corresponents.

El mes de setembre (quan es va signar l'informe municipal adreçat a la Sindicatura de Greuges) la resolució constava com a notificada a la ciutadana i s'estava a l'espera de l'acusament de recepció.

Malgrat això, aquesta institució detecta aspectes sobre els quals vol posar èmfasi.

Les dues primeres instàncies de la ciutadana es van presentar l'any 2022 i no va ser fins al setembre del 2023, segons es pot presumir del contingut de la resposta, que es va enviar la resolució a la ciutadana.

Cal recordar que, atès que **la ciutadana va presentar les instàncies a través de registre, l'Ajuntament té l'obligació de resoldre-les, d'acord amb l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu, que estableix l'obligació de resoldre i de notificar en tots els procediments.** Així mateix, estableix que quan les

normes reguladores dels procediments no fixin un període màxim, aquest ha de ser de tres mesos.

Per tant, en aquest cas, es va excedir el termini.

A més, no va ser fins que la ciutadana va presentar una tercera instància, que el servei municipal va constatar que hi havia uns informes externs pendents.

L'Ajuntament ha d'actuar amb els **principis de bona administració**, recollits a 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.

En aquest sentit, entenem que hauria d'haver estat el mateix servei municipal el que vetllés per l'arribada d'aquests informes externs, i que no hauria d'haver estat la ciutadana, qui, amb la seva insistència, determinés que es pogués detectar aquesta situació.

Així, doncs, **es recomana al Districte de Nou Barris que es revisin els mecanismes de control, seguiment i traçabilitat d'aquests processos, per tal que sigui el mateix consistori el que vetlli perquè es compleixin, sense dependre de la insistència de les persones sol·licitants.**

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 Nou Barris no ha estat ajustada a dret ni eficaç en relació amb els terminis de resposta a les instàncies.**

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

- **Recordar al Districte de Nou Barris** que ha de respondre a totes les instàncies presentades per la ciutadania en els terminis previstos.
- **Recomanar al Districte de Nou Barris** que es revisin els mecanismes de control, seguiment i traçabilitat dels processos de tramitació de llicències, per tal que sigui el mateix consistori qui vetlli perquè es compleixin, sense dependre de la insistència de les persones sol·licitants.

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.