

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 d'abril de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 3 d'octubre de 2022, la interessada va formular una comunicació a l'Ajuntament a través del canal municipal d'atenció en línia "Ajuntament respon" en la qual comunicava que el pendent de la vorera del passatge de Serra i Arola era insuficient. Explicava que els líquids originats per la pluja i, en especial, per l'orina dels gossos s'acumulaven al costat dels portals d'entrada de les escales dels edificis. La comunicació va quedar registrada.
- L'Ajuntament hi va donar resposta el 31 d'octubre de 2022.
- La ciutadana no estava conforme amb el contingut de la resposta municipal.

##### 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** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 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 30 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les gestions realitzades arran de la comunicació de la ciutadana i s'aporten fotografies de la intervenció feta.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació**

**L'Ajuntament ha trigat més de sis 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 al Districte de Sants-Montjuïc 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. Actuacions de comprovació**

El Districte informa que, durant el mes d'octubre del 2022, es va practicar visita d'inspecció al carrer de referència per poder fer la comprovació visual de tota la vorera del carrer objecte de la queixa, i poder donar resposta a la queixa rebuda el dia 3 d'octubre de 2022. Aquesta resposta es va donar el 31 d'octubre de 2022.

Es van fer preses de nivell del carrer en qüestió i es va comprovar que el pendent de la majoria del carrer és igual o superior a l'1,5% recomanable per al pendent d'una vorera cap a la calçada. **Només hi ha una excepció: en una bona part de l'edifici situat al número 2-4 d'aquest carrer, que arriba a ser de pendent negatiu cap a l'edifici** (segons les imatges, de -3 centímetres). Es considera **un 1% com a pendent mínima admissible a les voreres.**

Afegeixen que la **correcció de les deficiències detectades**, donades les característiques de l'edifici, només es pot fer si la propietat o propietats d'aquest modifiquen els rodapeus de les portes d'accés als locals existents, de manera que permetin aixecar la rasant de la vorera a la línia de façana, tal com s'ha fet amb

d'altres carrers de la ciutat, ja sigui per obres de nova urbanització o per arranjaments de carrers i vorades.

Per tant, atenent a la informació facilitada pel Districte, des d'aquesta Sindicatura hem de concloure que la comunicació de la promotora de la queixa en què indicava que el pendent de la vorera era insuficient **estava totalment fonamentada**.

### 3. Resposta a la ciutadana

En data 31 d'octubre de 2022, es va donar resposta a la comunicació de la ciutadana. En transcrivim (*sic*) el contingut:

Benvolgut ciutadà / benvolguda ciutadana:

Responem a la vostra petició rebuda el 3 d'octubre de 2022, sobre voreres.

En relació amb el vostre suggeriment, us informem que no s'han detectat deficiències en les pendents de la vorera de l'adreça referenciada de passatge de Serra i Arola.

La problemàtica que descriu no té relació amb la configuració de la vorera ni es pot solucionar malauradament amb la seva modificació com proposa. Es tracta d'un problema d'incivisme.

En aquest sentit, us recordem que, a més de l'ús de la sanció per part del cos competent (Guàrdia Urbana), des de l'Ajuntament també es fan campanyes i accions periòdiques de sensibilització i civisme adreçades a promoure una tinença responsable d'aquests animals, combatre aquestes conductes, amb l'objectiu millorar la convivència entre la ciutadania i vetllar pel compliment de l'ordenança vigent.

Us agraïm que hàgiu contactat amb nosaltres, ja que considerem que és molt important que la ciutadania participi i col·labori activament. Restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Cordialment,

-----  
Departament de Comunicació  
Direcció de Serveis Generals  
Districte de Sants-Montjuïc  
Ajuntament de Barcelona

A la vista del que s'ha exposat, considerem necessari posar de manifest la **sorprenent i flagrant incoherència** entre el contingut de la resposta donada a la ciutadana i el de la informació facilitada a aquesta Sindicatura, més encara si tenim en compte que, com diu el Districte, la visita d'inspecció es va realitzar per poder fer la comprovació visual de tota la vorera i, d'aquesta manera, donar resposta a la queixa feta per la interessada.

**És del tot inversemblant** que es faci una inspecció que corrobora la queixa feta per la ciutadana davant l'Administració i que, un cop es constata aquest fet, la resposta sigui exactament en sentit contrari al resultat de l'informe d'inspecció. És més, es trasllada a la ciutadana que la problemàtica que descriu no té relació amb la configuració de la

vorera ni es pot solucionar amb la seva modificació i, en canvi, a la resposta facilitada a la Sindicatura es proposa una solució al problema plantejat.

Amb independència del valor jurídic de la informació facilitada a la ciutadana promotora de la queixa, el cert és que estem davant d'una actuació administrativa que repercuteix en els principis que han de presidir les relacions entre l'Administració i les persones administrades, com és el cas de la confiança legítima, el dret a una informació veraç i el dret a una bona administració.

En aquest punt, convé recordar que l'article 29 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que les administracions públiques de Catalunya han de garantir en la seva actuació l'exercici i l'efectivitat dels drets de la ciutadania, sigui quin sigui el mitjà amb el qual s'hi relacionin.

També la Carta de serveis de districtes de Barcelona estableix, entre els seus compromisos de qualitat, la resposta i la resolució amb objectivitat de les sol·licituds formulades per la ciutadania.

No podem perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de les persones administrades. A més, la proximitat a la ciutadania està garantida pels principis generals que es recullen a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic. La comunicació, doncs, és una eina fonamental perquè totes les persones tinguin una millor percepció del funcionament de l'Administració i, d'aquesta manera, fer-la més propera a la ciutadania, cosa que en el cas objecte de supervisió és evident que no s'ha produït.

Més enllà d'aquestes consideracions, i pel que fa a la petició de la ciutadana respecte de l'estat de la vorera, convé recordar que d'acord amb l'article 25.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, correspon als ens locals, entre altres competències, el manteniment, la cura i la neteja de les voreres.

#### **4. El principi de bona administració**

Dins de la declaració de drets que fa l'Estatut d'autonomia de Catalunya, es proclamen, entre els drets en l'àmbit polític i de l'Administració, els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració. El contingut del dret a la bona administració s'estableix al paràgraf segon de l'article 30, segons el qual totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

La bona administració com a dret i principi està recollida implícitament a la Constitució espanyola en el seu articulat; principalment a l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible: “[...] una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet d'exigir-ho així **el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que més enllà reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment** al contribuent.”

El Tribunal Suprem, en la seva Sentència de 27 de març de 2019, també aborda el deure de motivació de les decisions de l'Administració com a manifestació del principi de bona administració. Considera que l'obligació de motivar no s'ha establert només com a garantia del dret de defensa, **sinó que tendeix a assegurar la imparcialitat de l'Administració i l'observança de les regles que disciplinen l'exercici de les potestats que se li han atribuït**. Així mateix, la motivació de les decisions administratives ha d'acreditar que s'adopten amb objectivitat i de manera congruent amb les finalitats d'interès públic que justifiquen l'actuació administrativa, prenent en consideració totes les circumstàncies que formen la realitat fàctica i jurídica subjacent (Sentència de 3 de novembre de 2015).

I alguna sentència, com la del 4 de desembre de 2014, arriba a parlar de **la qualitat de la motivació**, reclamant que ha de ser suficient, i rebutja la motivació inconsistent, mancada de justificació, productora d'indefensió, deliberadament críptica i capritxosa.

En resum, **els principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics**, també recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, en referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

## **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 Sants-Montjuïc no ha estat eficaç pel que fa a la informació facilitada a la ciutadana.**

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

- **Recomanar al Districte de Sants-Montjuïc** que comuniqui per escrit a la ciutadana la informació correcta de la inspecció efectuada i se l'informi de les mesures de correcció de les deficiències que correspongui fer a la propietat dels immobles afectats.
- **Recomanar al Districte de Sants-Montjuïc** que extremi la diligència en la resposta a les comunicacions ciutadanes per evitar que situacions com la que s'ha descrit es puguin reproduir.

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.