

## **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 febrer de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats amb què es trobava per poder concertar una data pel seu casament civil a l'Ajuntament de Barcelona.

Exposava el següent:

El dia 17 d'octubre de 2022 va començar els tràmits al Registre Civil per obrir un expedient matrimonial i li va arribar la documentació per correu electrònic unes setmanes després, moment en el qual va començar a intentar buscar data a Barcelona per casar-se a l'Ajuntament, a les seus del districte.

El dia 30 de gener de 2023 va presentar la documentació a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) d'Horta-Guinardó. Va posar com a primera opció Horta-Guinardó, Gràcia com a segona i l'Eixample com a tercera.

Va rebre un correu d'Horta-Guinardó comunicant-li que no tenien dates lliures abans que li caduqués l'expedient matrimonial i que semblava que a Gràcia hi havia cita a l'octubre.

La ciutadana va respondre al correu preguntant com s'havia de procedir perquè li donessin la cita a Gràcia i li van dir que ella havia d'enviar una altra vegada tota la documentació a Gràcia.

Va intentar fer el tràmit telemàticament i no ho va aconseguir perquè li sortia un error.

En data 17 de febrer de 2023 va enviar un correu electrònic a l'Ajuntament obrint una incidència dient que no podia adjuntar la documentació tal com se li demanava. Va incloure una captura de pantalla del que li apareixia al web.

Li van respondre que els havia de donar més informació. Volien saber tots els passos que havia fet, però no li donaven una solució al seu problema ni una manera més àgil d'enviar la documentació.

Li van dir que demanés cita a l'OAC per fer el tràmit de nou.

El 21 de febrer va tornar a presentar tota la documentació amb Gràcia com a primera opció per demanar cita per al 20 d'octubre. El 24 de febrer li van trucar de Gràcia dient que no es podia casar el 20 d'octubre perquè ja estava ple.

### **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 la **Regidoria de Comerç, Mercats, Règim Interior i Hisenda** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 de març 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 20 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada per part de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament i consta de tres parts: una primera elaborada per la Secretaria General, una segona realitzada pel Districte d'Horta-Guinardó i una tercera feta pel Districte de Gràcia.

## **CONSIDERACIONS**

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

**L'Ajuntament ha trigat més de vuit 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'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior 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. El dret al matrimoni**

L'Ajuntament de Barcelona té competència per a la celebració de matrimonis civils i habilita espais a les seus dels districtes i també al Saló de Cent de l'edifici consistorial. Disposa de diferents representants municipals que els oficien.

D'aquesta forma, l'Ajuntament facilita a la seva ciutadania l'exercici del dret a contraure matrimoni, recollit a l'article 32.1 de la Constitució espanyola, quan diu que les persones tenen dret a contraure matrimoni amb plena igualtat jurídica. També la Declaració universal dels drets humans diu, a l'article 16, que les persones tenen dret a casar-se i fundar una família i que la família té dret a la protecció de la societat i de l'estat. L'article 9 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea es pronuncia en el mateix sentit.

Al seu torn, l'article 232.2 de la Llei 25/2010, del llibre segon del codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, determina que **el matrimoni estableix un vincle jurídic** entre dues persones que origina una comunitat de vida.

Quan el dret a contraure matrimoni a la ciutat es veu postergat en el temps, **el vincle jurídic que estableix i les conseqüències que se'n poden arribar a derivar també queden ajornades.**

Aquesta era la situació que es plantejava quan la ciutadana va formular la queixa a la Sindicatura, ja que en data 30 de gener de 2023 havia presentat la documentació per sol·licitar el casament civil a Horta-Guinardó, des d'on li van respondre que no tenien dates lliures abans que li caduqués l'expedient matrimonial.

La van orientar a fer la tramitació al Districte de Gràcia, on va presentar tota la documentació el 21 de febrer de 2023 i va demanar hora per al 20 d'octubre del 2023, però va rebre una resposta comunicant-li que ja estava ple.

L'informe del Districte d'Horta-Guinardó exposa que es fa molt difícil absorbir el nombre de peticions de la ciutadania, atès que sols hi ha quatre casaments a agendar al mes per districte. De fet, consultat el web per tenir coneixement de la disponibilitat per sol·licitar hora per fer un casament civil en aquest districte, s'observa que el 2024 (consultat a 8 de gener de 2024) sols hi ha dos dies disponibles: el 19 de gener i el 13 de desembre. La resta de dies apareixen com a no disponibles.

Al Districte de Gràcia, consultades les dates per al 2024, en data 8 de gener de 2024, consten com a disponibles el 19 de gener, el 18 d'octubre, el 22 de novembre i el 20 de desembre.

Les disponibilitats, amb petites diferències, són similars a la resta de districtes, mentre que al Saló de Cent ja està tot ple per al 2024.

En aquest sentit, doncs, es pot constatar que les dates ofertes per l'Ajuntament de Barcelona no poden abastar la demanda de forma suficient. Per tant, **caldria preveure un calendari adient per poder donar resposta a la demanda en un termini adequat i promoure accions per reduir de forma significativa el temps d'espera per poder contraure matrimoni a les dependències municipals.**

Cal mencionar el fet que, segons s'exposa a l'informe de Gràcia, la promotora de la queixa va poder inscriure's finalment a la data 20 d'octubre de 2023, cosa que la Sindicatura celebra, atès que dona resposta a les necessitats i voluntats de la ciutadana. No obstant això, cal assenyalar que es tracta d'un èxit accidental, atès que és el resultat de la baixa d'un casament previst per a aquell dia, i això va possibilitar un nou espai al qual inscriure's.

### 3. L'eficàcia en la tramitació

Per una part, es vol destacar que els dos districtes que han aportat informació a la Sindicatura, **Horta-Guinardó i Gràcia, van donar resposta a la petició de la ciutadana de forma molt diligent.** Per una banda, en el cas del Districte d'Horta-Guinardó, van rebre la petició en data 30 de gener de 2023 i van donar-hi resposta el dia 31 de gener de 2023. El Districte de Gràcia va rebre la instància, registrada el 21 de febrer de 2023 des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, el dia 24 de febrer de 2023 i el mateix dia va contactar telefònicament amb la ciutadana per facilitar-li la informació corresponent.

Per l'altra, una vegada presentada la documentació al Districte d'Horta-Guinardó, des d'allà se li va indicar que havia d'enviar tota la documentació de nou al Districte de Gràcia, on se l'havia adreçat, ja que semblava que en aquell altre districte hi havia dates lliures al mes d'octubre de 2023.

Cal recordar que les administracions públiques funcionen amb el **principi d'interoperabilitat** per tal d'intercanviar i compartir informació sense que les persones interessades hagin de presentar de nou la documentació que ja obra en poder de l'Administració pública, com s'assenyala a l'article 28 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El mateix Districte d'Horta-Guinardó indicava al seu informe que la pràctica habitual en aquestes situacions consisteix a redirigir la petició directament al districte sol·licitat i comunicar-ho a les persones sol·licitants. En aquesta ocasió no es va procedir d'aquesta forma per la suma de diferents factors. D'una banda, la persona referent de la tramitació de matrimonis civils estava en situació d'excedència i temporalment s'assumien les tasques des d'un altre servei. I, de l'altra, mancava documentació en la petició inicial, de forma que es va considerar que per evitar errors en la tramesa i possibles esmenes de la documentació, era preferible indicar a la ciutadana que havia de presentar de nou la sol·licitud i la documentació.

Malgrat que des de la Sindicatura es pot entendre la situació exposada, cal recordar al Districte d'Horta-Guinardó els principis amb els quals han d'actuar les administracions públiques per tal de garantir els drets de les persones, entre els quals, tal com estableix l'article 3 de la Llei 40/2015, figura el d'actuar d'acord amb el servei efectiu a la ciutadania, ser racionals en la gestió i ser eficaços en el compliment dels objectius.

Així doncs, **cal garantir que, en tots els casos en els quals arriben sol·licituds de casaments civils que s'hagin de derivar a altres districtes, es procedirà a redirigir les peticions i es comunicarà aquest fet a les persones sol·licitants. També se'ls indicarà quina documentació els manca, si és el cas.**

### 4. El dret a la informació

Actualment, l'Ajuntament de Barcelona ofereix, a través del web municipal, informació dels districtes i del Saló de Cent amb el calendari de l'any vigent, on es pot consultar la disponibilitat per a casaments civils. Així mateix, s'indica que prèviament cal disposar de l'expedient de matrimoni al Registre Civil.

També s'ofereix la possibilitat de fer la prereserva de dates de forma electrònica.

En aquest sentit, per tant, l'Ajuntament s'adequa al contingut de l'article 6 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", atès que facilita informació de la seva activitat, amb un format de fàcil accés, completa i comprensible.

## **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, Seguretat, Convivència i Règim Interior ha de millorar en eficàcia pel que fa al calendari de disponibilitat per a casaments civils.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior que** prevegi un calendari adient per poder donar resposta a la demanda en un termini adequat i que promogui accions per reduir de forma significativa el temps d'espera per poder contraure matrimoni a les dependències municipals.
- **Recordar al Districte d'Horta-Guinardó** que cal garantir que, en tots els casos en què arriben sol·licituds de casaments civils que s'hagin de derivar a altres districtes, es procedirà a redirigir les peticions i es comunicarà aquest fet a les persones sol·licitants. També se'ls indicarà quina documentació els manca, si és el cas.

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.