

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DRET AL DESCANS, ELS DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA I EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (CONTAMINACIÓ ACÚSTICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 14 de setembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que no havia rebut resposta a una reclamació per les molèsties de soroll que patia per l'ús del pati de l'Escola Prínceps del carrer de l'Artesania.

En data 21 de setembre de 2022, la ciutadana va aportar el justificant segons el qual havia presentat mitjançant la bústia ciutadana de la pàgina web municipal la reclamació en data 2 d'octubre de 2020.

Actuacions fetes

Tot i que feia gairebé dos anys que la ciutadana havia presentat la reclamació a l'Ajuntament, es va admetre a tràmit la queixa ja que les molèsties continuaven sent les mateixes i la interessada no havia rebut cap resposta del consistori.

Així, 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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 6 d'octubre 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 gener de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme arran de la queixa presentada a la Sindicatura i indica quins són els horaris d'ús del pati de l'escola.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal

L'Ajuntament ha trigat **més de quinze 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 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. La gestió de la reclamació ciutadana

Des del Districte se'ns informa que, arran de la queixa formulada per la ciutadana a aquesta Sindicatura, **s'ha contactat amb la Direcció de l'Escola Prínceps** i aquesta ha informat que no els consten queixes del veïnat en relació amb l'ús del pati. Tampoc consten queixes registrades als serveis municipals ni a la Guàrdia Urbana de Barcelona per les molèsties exposades en l'escrit de queixa.

Quant als horaris d'ús del pati, s'informa que es fan dos torns durant l'hora d'esbarjo del matí, que és **de les 10 a les 11:30 hores**, i es divideixen en grups per tal de facilitar la convivència i alhora l'impacte sonor al veïnat. **I de les 12:30 a les 14 hores** també s'utilitza el pati durant els torns del menjador escolar. **No es fa cap altra activitat al pati, ni per a activitats extraescolars, ni durant els caps de setmana.**

Quant a la resposta a la ciutadana, s'adjunta la traçabilitat de la reclamació presentada a la qual feia referència la interessada, i es constata que efectivament **els serveis municipals no hi van donar resposta.**

Recordem que la gestió de les queixes i reclamacions ciutadanes es regeix pel Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de

comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS), i que a l'article 8 d'aquest decret s'estableix, amb la voluntat d'oferir un bon servei a la ciutadania, que les respostes s'han de donar al més aviat possible i, com a màxim, en el termini de 30 dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS.

En aquest cas, no és que s'excedís el termini establert per respondre la reclamació, sinó que no es va facilitar cap tipus de resposta a la interessada. De fet, i segons s'indica a la fitxa de traçabilitat de l'IRIS que se'ns ha adjuntat, no es va considerar procedent respondre-hi.

En aquest punt volem subratllar que hi ha principis bàsics de funcionament, com ara l'eficàcia i l'eficiència, així com el **principi de servei a la ciutadania**, que incideixen clarament en la percepció de la bona administració que recull l'article 41 de la Carta europea dels drets fonamentals com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques.

Així mateix, el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona estableix com un dels valors de bona governança la implantació d'**una administració receptiva i accessible a les peticions de les persones**. Per tant, els responsables municipals tenen el deure d'implantar les directrius necessàries perquè l'actuació del consistori s'ajusti a aquests principis.

3. El dret al descans vs. el dret al lleure de la infància i l'adolescència

La interessada es queixava de les molèsties que li comportava l'ús del pati de l'Escola Prínceps, ja que vivia en un pis molt petit en planta entresol i totes les finestres, tant de les habitacions com de la sala, donen al pati de l'escola.

Pel que fa a aquestes molèsties que inevitablement comporten les activitats que es fan als patis de les escoles, només amb el xivarri del mateix alumnat, des d'aquesta Sindicatura, que treballa perquè es garanteixin i respectin tots els drets humans de proximitat, recomanem la mediació per trobar solucions eficaces i satisfactòries per a totes les parts implicades. Ara bé, en aquest cas, ja se'ns ha informat que no es realitzen activitats fora de l'horari escolar i tampoc durant els caps de setmana. Per tant, l'ús del pati escolar es fa de manera exclusiva durant l'horari lectiu.

En aquest cas, ens trobem davant d'una problemàtica que té dos drets en joc. **D'una banda, el dret al descans de la ciutadania i, de l'altra, el dret al lleure de l'alumnat, que passa perquè disposi d'àrees exteriors al centre educatiu per al seu esbarjo** (així s'estableix a les normatives sectorials que regulen aquest sector).

Tant el veïnat com la infància i l'adolescència tenen dret a trobar a la ciutat les condicions per poder realitzar-se. A aquest efecte, les autoritats municipals han de fomentar el respecte de la dignitat de tothom i la qualitat de vida de la ciutadania, tal com estableix l'article 1 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat.

En l'àmbit local, la Carta de drets i deures de Barcelona estableix que totes les persones tenen dret a veure respectada la seva vida privada, personal i familiar (art. 13), i a gaudir de la tranquil·litat dins la ciutat, tolerant només aquelles immissions innòcues o emparades en l'interès general, com el dret de la infància i l'adolescència al lleure.

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 no haver facilitat una resposta a la ciutadana.

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

- **Recordar al Districte de Nou Barris** que cal atendre i respondre les reclamacions ciutadanes.

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.