

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXARELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 20 d'abril de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a una instància presentada a l'Ajuntament de Barcelona.

Hi exposava el següent:

Havia presentat una instància a l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'OAC de l'Eixample, en data 17 de febrer de 2023, i dirigida a Patrimoni.

En el moment en què presentava la queixa a la Sindicatura no havia rebut cap resposta.

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 l'Eixample** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 24 d'abril 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 13 de març de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació municipal

L'Ajuntament ha trigat més de deu mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que se li 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 l'Eixample 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. Termini de resposta municipal a peticions ciutadanes

L'informe municipal **no aporta informació sobre les causes que haguessin pogut motivar el retard en la resposta**, la qual es va emetre en data 12 de febrer de 2024 i es va notificar a la persona interessada en data 22 de febrer de 2024.

Cal tenir en compte que el ciutadà s'havia dirigit a l'Ajuntament de Barcelona, i concretament al Districte de l'Eixample, a través d'una instància de data 17 de febrer de 2023 i que va rebre resposta en data 22 de febrer de 2024, justament el dia abans que es signés l'informe municipal dirigit a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

Així doncs, presumim que la intervenció de la Sindicatura ha estat un factor rellevant a l'hora de respondre al ciutadà.

Tot i que s'ha enviat una resposta al ciutadà que entenem que contesta a la inquietud i al malestar que aquest va manifestar, la Sindicatura vol posar èmfasi en el termini per fer-ho, ja que va transcórrer un any entre la presentació de la instància i l'emissió de la resposta.

Cal recordar que, atès que el ciutadà va presentar la instància a través de registre, l'Ajuntament ha de resoldre-la, 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. També 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 àmpliament el termini.**

Així doncs, **s'adverteix al Districte de l'Eixample de la necessitat de respondre les instàncies dins del termini.**

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 servei municipal implicat el que vetllés per respondre les instàncies dins del termini, sense esperar la intervenció d'una institució supervisora.

Així, doncs, **es recomana al Districte de l'Eixample que es revisin els mecanismes de control dels processos de resposta, per tal que sigui el mateix consistori el que vetlli pel funcionament àgil i eficaç dels circuits existents, per prestar un servei adient a la ciutadania.**

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 l'Eixample no s'ha ajustat a dret ni ha estat eficaç** en relació amb els terminis de resposta a les instàncies.

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

- **Advertir al Districte de l'Eixample** que ha de respondre a totes les instàncies presentades per la ciutadania en els terminis previstos.
- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que revisi els mecanismes de control dels processos de resposta, per tal de garantir un funcionament àgil i eficaç dels circuits existents i prestar, així, un servei adient a la ciutadania.

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.