

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 21 de març de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta municipal a les seves peticions.

Hi exposava el següent:

Va sol·licitar visita en data 12 de febrer de 2024, als Serveis de Llicències (no de districte) per poder comentar un certificat urbanístic emès per aquell organisme sobre una possible afectació urbanística.

En data 13 de febrer de 2024, li van comunicar que s'havia derivat la seva sol·licitud al personal tècnic de la Direcció de Serveis de Llicències, el qual es posaria en contacte amb ell properament, per trucada telefònica o per correu electrònic, per tal d'aclarir dubtes i, si esqueia, donar-li una cita presencial.

Donat que no va rebre cap trucada en els dies posteriors, va obrir una fitxa nova amb el dia 27 de febrer de 2024.

Posteriorment havia fet diferents reclamacions per via del 010, però seguia sense rebre cap notícia al respecte.

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 l'**Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge i a l'Àrea d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 d'abril de 2024, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 9 de maig de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a **l'Àrea d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme**. I en data 14 de maig de 2024, es va rebre la informació sol·licitada a **l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge**. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

La queixa presentada pel ciutadà fa referència a la manca de resposta a una petició de reunió amb els Serveis de Llicències, així com a la manca d'efectivitat en l'ús dels canals que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania. Per aquest motiu, des de la Sindicatura es va sol·licitar informació als dos serveis corresponents, i també s'analitza l'actuació municipal de forma diferenciada.

1. Sobre l'actuació de l'Àrea d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC), que gestiona les fitxes IRIS (incidències, reclamacions i suggeriments) i també el telèfon d'atenció ciutadana 010, aportava la informació següent:

El 12 de febrer de 2024, a través de la bústia ciutadana, el ciutadà exposava que havia sol·licitat un certificat urbanístic al Districte de les Corts, i que després de parlar amb un tècnic d'aquell Districte necessitava una visita presencial amb un tècnic/a de Llicències (Glòries) per aclarir alguns aspectes. Aquella petició es va derivar a Urbanisme.

La petició es va derivar i Urbanisme la va respondre en data 13 de febrer de 2024. A la resposta s'informava el ciutadà que s'havia derivat la seva sol·licitud a la Direcció de Serveis de Llicències, que properament es posarien en contacte amb ell per aclarir dubtes i facilitar-li una cita presencial, si feia falta.

El 27 de febrer de 2024, el ciutadà truca al 010 exposant que encara no s'han posat en contacte amb ell. L'agent que verifica les dades facilita un codi de reclamació al ciutadà i l'informa que, si en quinze dies no han contactat amb ell, pot tornar a reclamar.

El ciutadà truca al 010 en tres ocasions més: el 7 de març de 2024, el 14 de març de 2024 i el 21 de març de 2024. Els agents que l'atenen segueixen els protocols corresponents i reclamen que es respongui al ciutadà.

El 22 de març de 2024, Urbanisme retorna la petició a la DIAC i li indica que no eren competents en la matèria.

Des de la DIAC s'inicia un procés per esbrinar de qui és la competència i, finalment, el 4 d'abril, l'Oficina de Rehabilitació assumeix el tema.

L'11 d'abril de 2024 es tanca la fitxa IRIS amb la resposta per part d'Urbanisme al ciutadà, en la qual li demanen disculpes pel retard en la resposta. Així mateix, li

plantegen que, com s'ha acordat en una trobada presencial en data 10 d'abril de 2024 i consta el fet que la consulta feia referència a una qüestió que es troba fora de l'àmbit de les seves competències, faran arribar la petició al Departament de Planejament de la Gerència d'Urbanisme i s'ofereixen per fer l'acompanyament necessari.

Des de la Sindicatura —després de contrastar les funcions de la DIAC amb el contingut del text consolidat del 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)— es constata **que l'actuació de la DIAC, tant pel que fa a la primera fitxa, entrada per la bústia ciutadana, com pel que fa a la segona, generada a partir de trucades al 010, s'ha desenvolupat segons les previsions.**

2. Sobre l'actuació de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge

L'informe municipal exposa que des de la Direcció de Serveis de Llicències es va comprovar posteriorment a la comunicació enviada al ciutadà (de data 13 de febrer de 2024) que no se li podia donar resposta des del seu servei perquè els seus dubtes estaven enfocats a afectacions de planejament d'una finca. En aquell moment es va redirigir la consulta al departament competent per resoldre els dubtes, però posteriorment es va poder comprovar que, a causa del mal funcionament de l'aplicació informàtica a través de la qual es fan aquelles gestions, no es va acabar la tasca i el ciutadà no va rebre més comunicacions.

Una vegada arriba la queixa a la Sindicatura, es va recuperar la petició presentada en primera instància, i es van posar en contacte telefònicament amb l'interessat, al qual van atendre en data 10 d'abril de 2024 per evitar més dilacions, fet que la Sindicatura celebra.

En la mateixa reunió es va concloure que la consulta s'havia de dirigir a la Direcció de Planejament. **La Direcció de Serveis de Llicències es va oferir per fer l'acompanyament de la consulta i també, si fos necessari, per fer-ne un seguiment, cosa que es considera adient atès el temps d'espera que se li ha generat al ciutadà.**

Cal tenir en compte que el text consolidat del 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), estableix, a l'article 7.8., que en cas que una fitxa arribi a un òrgan municipal que no sigui competent per respondre-la, aquest l'haurà de retornar al departament o servei que gestiona el sistema IRIS —és a dir, a la DIAC— en el **termini màxim de cinc dies**, motivant-ne el retorn.

Tal com queda reflectit al punt 1 d'aquesta resolució, des que la DIAC fa la corresponent derivació de la fitxa IRIS, el 12 o 13 de febrer, i fins que Urbanisme respon que no és competent, en data 22 de març de 2024, transcorre un període que excedeix àmpliament els cinc dies que estableix el text consolidat del Decret d'Alcaldia (...). Per tant, en aquest punt, el servei municipal no va actuar segons el que s'estableix al text, de forma que **li recordem la necessitat d'actuar segons els terminis previstos, seguint el que disposa la regulació dels IRIS.**

A més, el text consolidat del Decret d'Alcaldia (...), a l'article 11.3 també estableix que tots els organismes que gestionen peticions IRIS nomenaran, internament, una persona referent o coordinadora IRIS que tindrà la funció de coordinar el seu organisme amb el servei que gestiona els IRIS.

Exposem els fets següents:

- No s'exposa a la DIAC que el servei no era competent en la fitxa del promotor de la queixa en el termini adient.
- Es redirigeix la fitxa a un altre servei i no es detecta que hi havia un problema en el funcionament de l'aplicació.
- Les comunicacions de les diferents trucades que el ciutadà fa al 010 no generen cap actuació. Es van transferint segons els protocols i van reclamant la demanda del ciutadà.

De tot això, se'n pot inferir que aquest mecanisme del qual s'hauria de dotar la Direcció de Serveis de Llicències o **l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** no va funcionar correctament.

Per aquest motiu, **es recomana que es revisin els circuits i els mecanismes de resposta a les fitxes IRIS per part de la Direcció de Serveis de Llicències o l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge, així com que es vetlli per la correcta coordinació amb la DIAC.**

Finalment, volem destacar que, pel que s'exposa en l'informe municipal, si el ciutadà no s'hagués dirigit a la Sindicatura, no hauria tingut al seu abast altres mitjans per aconseguir una atenció amb el dret a una bona administració, que recull l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", fet que preocupa a aquesta institució supervisora.

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, **no s'observa cap irregularitat per part de la DIAC ni de l'Àrea d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme. Així mateix, conclou que l'actuació de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge ha de millorar en eficàcia.**

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

- **Recordar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** la necessitat d'actuar segons els terminis previstos, seguint el que estableix la regulació dels IRIS.
- **Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que es revisi el funcionament dels circuits i els mecanismes de

resposta a les fitxes IRIS, així com que es vetlli per la correcta coordinació amb la DIAC.

- **Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que estigui amatent a la correcta atenció al ciutadà en la seva petició, atès el greuge que se li ha generat.

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.