

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 29 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a una petició de reunió amb l'Ajuntament de Barcelona.

Hi exposava el següent:

L'Agrupació de veïns i veïnes dels carrers del Perú i del Paraguai va presentar un escrit a la Regidoria del Districte de Sant Martí en data 20 de març de 2023 sol·licitant una reunió amb algun representant municipal.

En el moment de presentar la queixa a la Sindicatura, no havia rebut cap resposta a la seva petició.

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

El dia 30 de juny 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 d'abril de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat deu 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).

Així mateix, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica.** Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Sant Martí 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. Sobre la resposta municipal a l'escrit veïnal

L'Agrupació de veïns i veïnes dels carrers del Perú i del Paraguai va presentar un escrit adreçat al regidor del Districte de Sant Martí (amb segell de la Regidoria) en data 20 de març de 2023. També van presentar escrits (el mateix dia i lloc), amb contingut idèntic, adreçats als representants municipals dels diferents grups polítics.

A l'escrit sol·licitaven una reunió amb l'alcaldesa d'aquell moment, als efectes de rebre informació del projecte de pacificació en els entorns escolars i poder arribar a acords sobre modificacions de mobilitat i transformació dels entorns escolars.

Així mateix, sol·licitaven un procés democràtic, participatiu i públic abans d'executar projectes o actuacions que afectessin el seu entorn, especialment en relació amb els temes de mobilitat.

L'objecte principal de la queixa formulada a la Sindicatura versava sobre la manca de resposta a aquest escrit quan ja havien transcorregut tres mesos de la seva presentació.

A la petició d'informació que aquesta institució supervisora havia enviat al Districte se sol·licitava informació relativa a aquesta resposta, però no se'ns ha aportat cap informació al respecte, i tampoc no hem rebut una còpia de l'eventual resposta a l'agrupació. De manera que podem presumir que no se n'ha donat cap.

Malgrat que amb posterioritat s'hagin pogut emprendre accions encaminades a la informació i participació (com tractarem en el punt següent), des de la Sindicatura entenem que tots els escrits han de tenir una resposta municipal, en un termini adient i amb el contingut que es consideri oportú, però que en cap cas poden deixar-se sense respondre.

Cal aclarir que l'escrit de l'agrupació veïnal, per les sol·licituds que hi formulen, podria pretendre l'exercici del dret de petició. No obstant això, i atenent el contingut de la Llei orgànica 4/2001, reguladora del dret de petició, entenem que no reuneix les característiques necessàries, atès que no s'ha formalitzat la petició d'acord amb el que s'estableix a l'article 4 de la norma, segons la qual:

1. Les peticions es formularan per escrit, podent utilitzar-se qualsevol mitjà, fins i tot de caràcter electrònic, que permeti acreditar la seva autenticitat, i inclouran necessàriament la identitat del sol·licitant, la nacionalitat (...), el lloc o el mitjà escollit per a la pràctica de notificacions, l'objecte i el destinatari de la petició.
2. En el cas de peticions col·lectives, a més de complir els requisits anteriors, seran signades per tots els peticionaris, havent de figurar, junt amb la firma de cadascun d'ells, el seu nom i cognoms.
3. El peticionari podrà donar compte de l'exercici del seu dret a la institució o òrgan diferent d'aquell davant el qual va dirigir la petició, remetent-li còpia de l'escrit sense altre efecte que el del seu simple coneixement.
4. Els peticionaris podrà exigir la confidencialitat de les seves dades.

No obstant això, sí que cal invocar els principis generals amb què han d'actuar les administracions, d'acord amb el que estableix l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. Aquests són: el principi del servei efectiu, de simplicitat, de claredat i de proximitat a la ciutadania.

La Carta de ciutadania -Carta de drets i deures de Barcelona- també estableix, a l'article 5, el dret a una bona administració municipal, en el qual s'inclouen les tramitacions àgils, amb criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania.

Per tant, es recorda al Districte de Sant Martí, que ha de respondre tots els escrits que presenti la ciutadania en un termini raonable.

3. Informació i participació ciutadana

Els escrits presentats en data 20 de març reclamaven informació i participació sobre les actuacions previstes als carrers del Perú i del Paraguai i al seu entorn.

El dret a la informació està recollit a l'article 6 de la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona, que estableix que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat. En el mateix sentit, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat diu a l'article XI que la ciutadania té dret a ser informada de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. També estableix que les autoritats municipals han d'oferir mitjans perquè la circulació de la informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent.

En relació amb la informació sobre les pacificacions de les escoles, al web municipal, concretament a la part d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge, s'informa de les pacificacions de les escoles de la ciutat. S'hi ofereixen mapes que assenyalen els punts on es treballa o es treballarà i s'explica en què consisteix el

projecte. A més a més, ofereix l'opció d'entrar en cada un dels centres per obtenir informació més detallada sobre com es porta a terme aquella pacificació.

El web municipal, a la part corresponent al Districte de Sant Martí, també aportava informació sobre les actuacions de pacificació als entorns d'escoles del territori. Addicionalment, al web també es troba disponible un cartell informatiu, que presumim que es va difondre pel Districte.

Per tant, **considerem que la informació s'ha posat a l'abast de la ciutadania i que és fàcil accedir-hi.**

Quant a la participació que també sol·licita el veïnat, cal recordar que l'article 30 de la Carta municipal de Barcelona diu que l'Ajuntament de Barcelona garanteix la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida de la ciutadania.

Aquesta garantia es regula a través del Reglament de participació ciutadana, aprovat pel Consell Plenari el 27 de maig de 2022. L'article 3 del reglament diu que la ciutadania té el dret a rebre informació i a intervenir —directament o mitjançant associacions ciutadanes— en els processos de presa de decisions polítiques i en el funcionament dels serveis públics, a través dels mitjans i canals de participació amb els requisits i la forma determinada en aquest Reglament respecte a matèries d'interès que afectin la ciutat i els ciutadans i ciutadanes.

Sense entrar a fer una anàlisi aprofundida sobre la participació en aquest àmbit, entenent que no era l'objecte central de la queixa, es pot observar que, tal com s'exposa a l'informe municipal, s'ha estat treballant de forma participada amb els agents implicats. En aquesta línia s'han dut a terme reunions en les dates 20 de juliol de 2023, 22 de setembre de 2023, 30 d'octubre de 2023, 26 de febrer de 2024 i 18 de març de 2024, en les quals han pogut participar veïns i veïnes de la zona, entitats veïnals, AFA i directors de centres escolars, així com representants municipals, tant d'àmbit politicogerencial, com d'àmbit tècnic.

A més, el mes de febrer de 2023, des del Districte de Sant Martí s'anunciava que es frenaven les obres relatives a les pacificacions d'escoles per atendre queixes veïnals i reconduir el projecte.

També és necessari recordar que, tal com s'estableix a l'article 22 del Reglament de participació ciutadana, el resultat del procés participatiu no afecta les facultats decisòries dels òrgans de govern de l'Ajuntament.

Per tant, constatem que s'ha tingut en compte l'opinió del veïnat i també de les escoles, s'han convocat reunions per informar i escoltar i s'han arribat a aturar actuacions davant el desacord manifestat pel veïnat. Així doncs, **no s'observen irregularitats en aquest aspecte.**

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 Sant Martí ha de millorar en eficàcia pel que fa a donar resposta als escrits de la ciutadania.**

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

- **Recordar al Districte de Sant Martí** que ha de respondre tots els escrits que presenti la ciutadania en un termini raonable.

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.