

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS DIGITALS I EL DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de maig de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a una instància que va presentar en relació al tracte rebut per la direcció de la Biblioteca Francesca Bonnemaison.

Hi exposava el següent:

La direcció de la Biblioteca Francesca Bonnemaison s'havia dirigit a ella amb un tracte inadequat i públicament, i tampoc la va voler escoltar.

Els fets van tenir lloc en data 24 de gener de 2023, quan la ciutadana es va dirigir a una treballadora que ajuda en qüestions informàtiques a la biblioteca, a la qual va dirigir una frase, sorgida de l'observació del desenvolupament d'aquella treballadora en l'hora prèvia. Li va dir, sense que ho escoltés ningú més: "Tenías que ayudar a todas las personas que te pedíamos ayuda", no sols en la documentació d'immigrants, sinó també a les persones que no ho eren, amb els quals havia de tenir la mateixa actitud.

A la treballadora no li va agradar aquest comentari i ho va posar en coneixement de la direcció. La direcció de la Biblioteca es va dirigir a la ciutadana amb frases com "Me escuchas a mi o no te dejo entrar en la biblioteca durante cuatro dias", "que ha de respetar y tener paciencia" o "no racismo".

Planteja que tot i que actualment està jubilada, ha desenvolupat la seva vida laboral com a psicopedagoga en centres educatius públics, treballant per la diversitat i la convivència i essent reconeguda pel seu alumnat per aquesta tasca.

Les persones grans necessiten una ajuda informàtica pacient i vocacional que pot resultar avorrida a persones nascudes en l'era informàtica, però estan obligats a utilitzar la informàtica per qüestions com la salut.

Davant aquesta situació en data 30 de gener de 2023 va presentar una instància a l'OAC de Sant Miquel, en la qual exposava els fets i feia dues peticions:

- Que es confrontessin els fets per ambdues parts.
- Que se li donessin explicacions i motius de les frases i amenaces que va rebre públicament.

En data 17 de maig de 2023 no ha rebut resposta a l'esmentada instància, tot i que s'ha dirigit en diverses ocasions al 010 per reclamar-la (codis SDX2282 i CZY3214-2)

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 de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat** per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 de maig 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 3 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada de la **Regidoria de Cultura i Indústries Creatives**. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de tretze 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 quant a la situació que es va donar i el seu abordatge**. 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.

En conseqüència, es recorda a l'òrgan afectat 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 a la instància

L'informe municipal exposa que en data 2 de febrer de 2023 es va redirigir la instància al registre de Biblioteques de Barcelona, però aquest redirigiment no incloïa el contingut de la instància, el qual no va arribar al Consorci de Biblioteques de Barcelona fins al mes d'abril del 2023, per correu intern.

En data 24 de febrer de 2023 es va redirigir la instància a la carpeta del Departament d'Avaluació i Qualitat, via registre. El Consorci de Biblioteques de Barcelona, però, no tenia la documentació física, i fins que no va arribar, el sistema IRIS no la podia incorporar.

A principis d'abril del 2023 va arribar la documentació física de la instància a través de valisa interna. **La documentació en paper s'havia traspaperat**, segons el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC).

En 12 d'abril de 2023 es va contactar des del Consorci de Biblioteques de Barcelona amb el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat per informar que la documentació de la instància s'havia perdut i conèixer el procediment a seguir. Se'ls va informar que les havien de fer arribar físicament a aquell departament per introduir-les en el sistema IRIS (incidències, reclamacions i suggeriments) es va procedir segons l'indicat.

El 18 d'abril de 2023 el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat va rebre la documentació física per introduir-la a les IRIS, i el 24 d'abril de 2023 es va introduir la instància al sistema IRIS amb la fitxa CZJ3214.

El dia 5 de maig de 2023 es va respondre des de Biblioteques de Barcelona per correu postal. En la resposta se li comunica a la ciutadana que es lamenta que no s'hagi sentit suficientment ben atesa, ja que per a l'Ajuntament l'atenció a la ciutadania és una prioritat. S'exposa que la directora havia parlat amb ella el dia dels fets, i li va oferir les pertinents explicacions. Així mateix l'informaven que, en el servei d'assessorament en l'ús de les tecnologies de la informació, atenen consultes

relacionades amb la recerca d'informació a Internet, correu electrònic, elaboració de documents, realització de tràmits amb administracions, etc., i que alguna d'aquestes consultes requereixen més dedicació. També recordaven que Biblioteques de Barcelona es un espai de relació i acollida a tota la ciutadania i és obligació de les persones usuàries respectar les altres persones i el personal de la biblioteca.

Del relat i la informació aportats pel Consorci de Biblioteques es pot observar alguns aspectes a destacar.

D'una banda, **en relació amb els terminis**. Efectivament, i d'acord amb un dels punts que assenyalava la ciutadana en el seu escrit de queixa, la instància presentada per la ciutadana el dia 30 de gener de 2023 no es va respondre fins al mes de maig (hem d'entendre que la diferència des del dia 5 de maig, en què s'emet la resposta, fins al 17 de maig o posterior, en què la rep la ciutadana, deu ser per qüestions relacionades amb els sistema d'enviament postal). Així, doncs, entre l'entrada de la queixa i l'emissió de la resposta transcorren **més de tres mesos**.

El Decret núm. S1/D/2018-1597, de 28 de juny de 2018, ha aprovat la modificació del Decret d'Alcaldia de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS), que estableix a l'article 4.1.f que els escrits entrats per Registre Municipal hauran de digitalitzar-se en el sistema IRIS en els **cinc dies següents** a la recepció. En aquest cas es produeix un primer retard en la introducció de la instància en el sistema, i en lloc de fer-se en els cinc dies següents, es fa **més de dos mesos després**, per diferents circumstàncies explicades anteriorment.

El mateix decret també estableix a l'article 8.1 que les comunicacions s'han de respondre el més aviat possible i, **com a màxim, en el termini de 30 dies des de l'entrada de la comunicació en el sistema IRIS**. Es pot ampliar aquest termini 15 dies més, sempre que hi concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però s'ha de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant per explicar-li el retard.

Des de la introducció al sistema IRIS de la instància (24 d'abril de 2023) i fins a l'emissió de la resposta per part de Biblioteques de Barcelona (5 de maig de 2023), transcorren 11 dies i per tant s'ajustaria, en part, al que preveu l'article 8. No obstant això, i atès l'endarreriment acumulat anteriorment, entenem que, també d'acord amb el que estableix l'article 8.1, com a mínim **s'hauria d'haver procedit a fer la comunicació a la ciutadana explicant el retard**.

Per tant, es **recomana a la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives que es revisin els circuits, conjuntament amb la DIAC, per evitar que es reproduïxin demores com l'anàlitzada**.

De l'altra banda, **en relació amb el contingut**. La ciutadana feia un relat prou detallat dels fets que l'havien incomodat i al final de la instància incloïa un prec i una sol·licitud. En el prec demanava que es portés a terme la confrontació de les parts. A la sol·licitud demanava explicacions sobre frases que la treballadora de la biblioteca li havia fet públicament.

Òbviament, la decisió de l'Ajuntament en relació amb les peticions de la ciutadana correspon a la seva potestat discrecional i, per tant, pot donar-hi resposta en el sentit que consideri oportú. Ben diferent és, però, que la resposta estigui formulada de forma genèrica i no abordi les peticions que la ciutadana formula.

A més, com s'apuntava abans, tampoc se li demanen disculpes pel retard en la resposta ni se li ofereix cap explicació al respecte. Es més, es fa referència a la comunicació rebuda el 24 d'abril, que era la data d'introducció al sistema IRIS, quan ella l'havia presentat el 30 de gener.

Si bé l'informe municipal explica un seguit de circumstàncies per les quals s'endarrereix la resposta, la ciutadana no obté cap explicació sobre el retard. A més, **el contingut de la resposta a la ciutadana no dona contesta a les seves peticions, en cap sentit.**

Així, doncs, des d'aquesta Sindicatura considerem que la resposta a la instància de la ciutadana no s'ajusta als principis d'una bona administració (recollits a l'article 5 de la Carta de ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona), tant pel període de retard en què es produeix com per la imprecisió i la insuficiència de la informació. En aquest sentit **recomanem facilitar respostes a les instàncies de manera més ajustada al seu contingut, en el sentit que es consideri oportú.**

3. De les trucades al 010

En data 14 de maig de 2023 es rep nova reclamació de la ciutadana amb la fitxa CZJ3214-02. El mateix dia se li respon per correu postal i se li reitera la resposta anterior facilitada arran de la instància de data 30 de gener de 2023.

En data 16 de maig de 2023 es rep una nova reclamació de la ciutadana amb fitxa CJZ3214-03. El mateix dia se li respon per correu postal. En aquesta ocasió se li comunicava que ja s'havien respost les comunicacions anteriors amb codi CJZ3214 i CJZ3214-02. Es reiteren en les respostes facilitades anteriorment i també se la informa que, si tornés a presentar una nova petició sobre el mateix assumpte, es procediria a tancar-la automàticament sense emetre'n resposta. Se li explica que el sistema IRIS atén un volum important de peticions ciutadanes i que una vegada s'ha fet la resolució municipal, la reiteració continuada de la mateixa petició dificulta la resolució d'altres peticions.

Sense entrar a valorar el contingut (abordat en el punt anterior), observem que d'acord amb l'ordenació del sistema IRIS, s'emeten les respostes en termini.

També el Decret que regula les IRIS recull, a l'article 7.1.c, diu que quan el ciutadà/ana faci comunicacions reiterades sobre el mateix tema i que l'Ajuntament ja li ha contestat, no es tramitaran comunicacions. Per tant, **no es detecta irregularitat en les respostes a les trucades al 010.**

4. De l'abordatge de la situació

Des del Consorci de Biblioteques s'exposa que la ciutadana va ser atesa pel personal i la direcció de la biblioteca de manera professional, atès que l'atenció de qualitat a la ciutadania és una prioritat del servei. En la resposta que la direcció va donar a la ciutadana, se li va explicar que el servei d'assessorament en l'ús de les tecnologies s'atenen les consultes relacionades amb la cerca d'informació a internet, correu electrònic, elaboració de documents, realització de tràmits amb l'Administració, i que alguna de les consultes requereixen més dedicació per part dels tècnics.

La normativa d'ús dels espais multimèdia i ordinadors d'accés a internet preveu els drets i deures de les persones usuàries dels terminals i serveis d'accés i assessorament a les tecnologies. La normativa d'ús de les Biblioteques de Barcelona preveu el deure de respectar la resta de persones usuàries i el personal del servei.

Òbviament **aquesta Sindicatura comparteix la necessitat del compliment de les normatives tant d'ús de les biblioteques com dels espais multimèdia, i vol posar èmfasi en el fet que són espais de coneixement i convivència en els quals el respecte a les altres persones usuàries i els equips professionals ha de ser una condició bàsica i essencial.**

Amb tot, però, la manca d'informació aportada per l'Ajuntament sobre com van tenir lloc els fets i el contingut de les respostes facilitades a la ciutadana *in situ* no permeten a aquesta Sindicatura l'anàlisi dels fets i l'actuació municipal i la valoració corresponent.

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 la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives ha de millorar en eficàcia pel que fa a la qualitat de les respostes emeses a les IRIS.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Cultura i Industries Creatives** que es revisin els circuits, conjuntament amb la DIAC, per evitar que es reproduïxin demores com l'analitzada.
- **Recomanar a la Regidoria de Cultura i Industries Creatives** que es facilitin respostes a les instàncies de manera més ajustada al seu contingut, en el sentit que es consideri oportú.

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.