

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 19 de novembre de 2024 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca d'informació per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) sobre el pagament d'una taxa per la petició d'un informe d'intervenció de la Guàrdia Urbana (GUB).

Hi exposava el següent:

En data 27 de setembre de 2024 es va dirigir a l'OAC de l'Eixample per presentar una denúncia pels sorolls d'una terrassa (d'un Restaurant al carrer del Consell de Cent).

Mentre feia aquella gestió, va comentar que havia trucat a la GUB i se li va dir que podia demanar un informe de l'actuació que aquell servei havia dut a terme, el qual es va tramitar en la mateixa data, sense que se li facilités un comprovant d'aquella sol·licitud.

Posteriorment, va rebre l'informe, que tenia un cost de 28,48 euros.

Des de l'OAC no se la va informar que aquell informe tindria un cost.

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 la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 5 de desembre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 31 de desembre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'aplicació de la taxa municipal

Les taxes municipals no s'atribueixen de forma arbitrària, sinó que es troben, en tots els casos, regulades a través de les ordenances fiscals. Les taxes constitueixen una classe específica de tributs que la ciutadania ha de pagar a les administracions públiques com a contraprestació per dur a terme un servei o una activitat.

Les ordenances fiscals, en les quals les taxes venen regulades, són el conjunt de normes (en l'àmbit tributari local) que aprova l'ens (en aquest cas, l'Ajuntament de Barcelona) i que regulen els impostos, les taxes i les contribucions especials vigents per un període determinat i que han de ser publicades oficialment.

En aquesta línia, l'article 15.1 del Reial decret legislatiu 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, faculta les entitats locals per a l'aprovació de les ordenances fiscals corresponents.

Així, l'Ajuntament de Barcelona actualitza, acorda i publica amb regularitat les seves ordenances fiscals, que es troben a l'abast de la ciutadania, al web municipal, tal com correspon al principi de transparència amb què han d'actuar les administracions públiques.

D'aquesta manera, en l'**Ordenança fiscal núm. 3.1 corresponent a les taxes per serveis generals, en l'Annex** i concretament en el punt 1.3.4, hi trobem la taxa corresponent a l'expedició d'informes en què hagi intervingut la Guàrdia Urbana de Barcelona.

Per tant, **no s'observa cap irregularitat en l'aplicació de la taxa municipal que se li ha reclamat a la ciutadana.**

2. Sobre la informació rebuda des de l'OAC

L'informe municipal facilitat per la DIAC exposa que la ciutadana va fer gestions a l'OAC en les dates següents:

- 18 de juny de 2024: va presentar una denúncia i es va obrir un procediment via Autoritas.
- 28 de juny de 2024: es va tramitar la petició d'informe de la GUB.
- 27 de setembre de 2024: va presentar una reclamació de la taxa de l'informe.

El procediment estableix que en la presentació de la denúncia mitjançant Autoritas i també en la presentació d'instància **es lliura un justificant a la persona denunciant o sol·licitant.**

En les dades que consulten els informadors de les OAC sobre el tràmit de la petició d'informe de la GUB, s'hi indica clarament el preu de la taxa, que l'any 2024 era de 28,48 euros.

L'informe municipal acaba dient que degut al temps transcorregut no és possible determinar si la persona que va atendre la ciutadana la va informar del preu de la taxa d'emissió de l'informe de l'actuació de la GUB.

Així doncs, s'observa que les dades que tenen a la seva disposició els informadors és la necessària i correcta per poder informar adequadament la ciutadania. Malgrat això, no ha estat possible constatar si en aquesta ocasió s'ha facilitat aquesta informació a la ciutadana, tal com correspon d'acord amb l'article 6 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", quan estableix que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat i que vetllarà perquè la informació facilitada sigui d'accés fàcil, completa i comprensible.

El fet que no es pugui aportar informació sobre si es va produir o no aquesta transmissió d'informació no significa necessàriament que no es produís sinó que no es disposa dels elements necessaris per poder-ho verificar. Per tant, **la Sindicatura de Greuges de Barcelona no disposa tampoc d'elements suficients per poder dirimir com van tenir lloc els fets.**

No obstant això, la situació plantejada per la ciutadana posa de manifest que, atès que no hi ha cap manera de poder verificar si la informació es dona o no, tampoc no hi ha garanties que es faciliti la informació en tots els casos i que caldria buscar mecanismes que millorin el procediment actual.

En aquest sentit, **recomanem a la DIAC que, en tots els casos en què es tramiti una sol·licitud d'un informe de la GUB per al qual calgui pagar una taxa, se cerquin mecanismes que garanteixin que la informació sobre el seu cost es dona sempre.** Per exemple, es podria incorporar aquesta informació al resguard del tràmit o

bé fer signar la persona sol·licitant, abans de tramitar la sol·licitud, que ha estat informada dels costos de l'informe que sol·licita.

Aquesta revisió podria ser aplicable a altres supòsits que impliquin un cost per a la persona implicada.

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 municipal ha estat ajustada a dret pel que fa a l'aplicació de la taxa, però ha de millorar en eficàcia pel que fa a les garanties d'informació a la ciutadana.**

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

- **Recomanar a la DIAC** que, en tots els casos en què es tramiti una sol·licitud d'un informe de la GUB per al qual calgui pagar una taxa, se cerquin mecanismes que garanteixin que la informació sobre el seu cost es dona sempre.

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.