

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I EL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC I RESERVES D'ESTACIONAMENT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 de febrer de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la deficient atenció i irregularitats en la tramitació de la petició de servei de transport especial (STE) per a la seva mare.

En concret, exposava el següent:

- La mare, de 98 anys, tenia una discapacitat del 75% i superava el barem de mobilitat, per tant, reunia els requisits perquè li fos concedit el STE.
- El 25/1/2024 va tramitar telemàticament la sol·licitud del STE.
- Durant els cinc mesos següents va fer trucades a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) per fer seguiment sobre l'estat de tramitació. El van informar d'un termini mitjà de resolució de quatre mesos. En una d'aquestes trucades, el 15/5/2024, el van informar que ja estava en tràmit de signatura.
- Va passar el temps i no rebia notícies. Així, el 12/11/2024 va tornar a trucar i li van dir que mancava un paper, i se li va enviar per correu electrònic. Es tractava d'un formulari amb les dades de la sol·licitud. El mateix dia el va emplenar i el va enviar per correu electrònic.
- Com que no rebia notícies, el 23/1/2025 va presentar una queixa a l'Ajuntament a través del web municipal.
- El 6/2/2025 li van respondre que necessitaven més dades, i li van enviar un enllaç per poder aportar la informació. El text no informava que hi hagués cap termini per retornar la informació demanada.
- Per error va respondre a través de l'opció "respondre" i no pas a través de l'enllaç. Quan es va adonar de l'error, va intentar utilitzar l'enllaç, però ja no funcionava i el sistema el va informar que el tràmit estava tancat, tot i que només havien passat sis dies.
- El dia 18/2/2025 va trucar a l'IMPD, es va aclarir la situació i l'IMPD va tramitar immediatament la concessió del servei.
- Tot i que finalment, arran d'aquesta queixa, la sol·licitud ha estat atesa favorablement, el ciutadà està disconforme amb l'atenció rebuda.

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'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** per tal de conèixer les intervencions dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia 19 de febrer de 2025, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 6 de març de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. El servei de transport especial per a persones amb dificultats de mobilitat de Barcelona

El servei de transport especial (d'ara endavant, també "STE"), que, a més, es coneix com a *transport porta a porta*, s'adreça a persones amb dificultats greus de mobilitat. Consisteix a recollir les persones usuàries i traslladar-les des del punt d'origen fins al punt de destinació, durant els dies i l'horari específics del servei. A més de Barcelona, l'àmbit territorial del servei inclou cinc municipis més: Badalona, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs i Santa Coloma de Gramenet.

Aquest servei va néixer entre els anys vuitanta i noranta, quan la ciutat estava molt lluny de ser considerada una ciutat accessible. Actualment, a Barcelona hi ha aproximadament 21.000 persones potencialment usuàries del servei de transport especial que han tramitat la sol·licitud per poder utilitzar-lo.

El STE està regulat per una **normativa específica** de l'Ajuntament de Barcelona que va aprovar el Consell Rector de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat el 7 d'octubre de 2009.¹

D'acord amb la normativa, poden accedir a aquest servei "les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, empadronades a Barcelona, que disposin de targeta d'usuari del servei (Targeta Blanca) i hagin de fer un viatge que no es pugui fer en transport regular adaptat".

Avui dia ja no és necessari obtenir cap targeta, però sí tramitar la corresponent sol·licitud. Prèvia la verificació que es compleixen els requisits legals d'accés al servei, es concedeix un número d'abonat a les persones usuàries.

Es tracta d'un servei complementari al transport públic regular per a aquells casos en què el transport públic disponible no sigui adaptat.

El **procediment de sol·licitud** es pot fer telemàticament² o presencialment mitjançant les oficines d'atenció a la ciutadania (als districtes o a la plaça de Sant Miquel). En qualsevol cas, cal aportar el certificat de reconeixement o targeta acreditativa de la discapacitat on consti que es té barem de mobilitat reduïda.

2. Els problemes de tramitació de l'IMPD

Els motius principals de queixa són la demora de més d'un any i les deficiències en la tramitació, que van provocar que ningú li demanés un formulari emplenat, fet que es va considerar essencial. Només va esbrinar que mancava aquest document molt després, en una de les múltiples trucades.

L'informe de l'IMPD sobre la tramitació d'aquest expedient exposa el següent:

- Els motius principals de la demora són dos: d'una banda, la saturació del servei per l'alta demanda, i de l'altra, un error humà quant a la identificació de la petició.
- A continuació es detallen els **factors que han afectat negativament la tramitació** d'aquesta sol·licitud:

¹ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84910/1/17818.pdf>

² <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001346>

- El procés de tramitació és totalment manual: els registres telemàtics s'han d'extreure manualment i posteriorment passar les dades a fulls de càlcul de control per fer el seguiment de totes les sol·licituds que els arriben, la qual cosa incrementa la probabilitat d'errors humans en la classificació i seguiment.
- Classificació inicial incorrecta de la sol·licitud: en una mateixa sol·licitud van arribar dues peticions. La classificació general del registre estava duplicada, constava com a STE i com a Targeta d'Aparcament (TA) i només es va tramitar com a TA (concedida el juliol de 2024), quedant pendent la del STE.
- Error en la detecció de la incidència: la informació sobre l'estat de tràmit, i que estava pendent únicament de signatura, era respecte de la TA, que es va lliurar satisfactòriament. En alguna de les trucades, segurament es va barrejar la informació dels dos tràmits.
- Petició de formulari: no es tractava del document de la sol·licitud, sinó d'una autorització signada en què la interessada consent que l'Ajuntament faci determinades verificacions, mitjançant la consulta de dades de padró i discapacitat. Quan no s'adjunta, es reclama per correu electrònic. Com que no es va tramitar adequadament des del principi dins el sistema, era impossible identificar què hi mancava. Per això es va demanar després, ja que és una autorització necessària sense la qual no es pot avançar en el procediment.

L'IMPD també aporta dades rellevants pel que fa als **recursos humans i tècnics** de què disposa per tramitar les sol·licituds dels seus serveis (entre els quals es troba el STE).

- Les sol·licituds rebudes amb relació al STE l'any 2024 van ser de 4.395 (865 més que el 2023). L'IMPD rep, entre sol·licituds de TA i STE, una mitjana de 900 sol·licituds al mes.
- El termini mitjà de resolució actualment és de 161 dies, més de 5 mesos. Es considera que és una situació excepcional, ja que durant el període 2024 fins a l'actualitat, han augmentat els endarreriments en la gestió respecte a anys anteriors.
- Els recursos humans que s'han disposat per a la tramitació del STE és d'un (1) auxiliar administratiu dedicat al tràmit i un (1) reforç d'un altre auxiliar des de l'agost de 2024 (no de manera exclusiva).

L'any 2024 es va implantar un nou sistema de tramitació electrònica (anomenat OGE) per a un altre tràmit (la TA), però el nou aplicatiu no estava funcionant correctament, ocasionant greus distorsions en la distribució de les càrregues de feina. Com que es van acumular els tràmits de la TA, es van haver de destinar

hores de feina a aquesta gestió per part de l'administratiu dedicat en exclusiva als tràmits del STE, i això va provocar un endarreriment en els terminis del STE.

- En referència als recursos tècnics per tramitar el STE, és a dir, la classificació manual dels expedients, la introducció de les dades manualment en un aplicatiu, la interconsulta de les dades, la tramitació de les peticions mensualment, la impressió de resolucions i l'enviament per correu postal. Tot el procediment és manual i mecànic i, per tant, poc àgil.

En conclusió, el **servei de tramitació de l'IMPD pateix un problema de saturació de sol·licituds**, superior a la capacitat de resposta, ja que es parteix d'una manca de mitjans tant humans com tècnics. Malauradament, aquesta situació provoca errors com en el cas que ens ocupa, que finalment es va poder resoldre favorablement i molt ràpid, una vegada es va detectar.

Tot i això, l'IMPD informa que està implementant **algunes millores**:

- Reforç del servei amb personal administratiu addicional (agost).
- Nou sistema de gestió i classificació dels correus electrònics per reduir errors en la identificació de sol·licituds.
- Durant aquest 2025 estan pendents d'instaurar la tramitació telemàtica del STE.

3. L'atenció rebuda

També és motiu de queixa l'atenció prestada per correu electrònic després que el ciutadà presentés una queixa pel web municipal (IRIS), ja que li van tancar el tràmit sense avisar que tenia un termini de caducitat per utilitzar l'enllaç.

La queixa va arribar a l'IMPD, però com l'interessat la va tramitar al seu nom (sense mencionar les dades de la mare), no va ser possible relacionar-lo amb l'expedient de la mare. També cal tenir en compte que l'expedient es fa de forma manual, i si no s'identifica a la persona usuària, l'IMPD no pot interrelacionar automàticament la queixa IRIS amb les altres reclamacions fetes per telèfon.

D'altra banda, la **DIAC** informa dels següents aspectes:

- Quan la sol·licitud es presenta telemàticament a través de l'Oficina Virtual de Tràmits o presencialment a les Oficines d'Atenció Ciutadana, s'enregistra i l'IMPD la rep directament. Però en cas que es faci a través del Telèfon 010, la DIAC dona suport a la ciutadania en la tramitació, enviant-li la documentació perquè la complimenti i la retorni en un sobre de franqueig a destinació. Un cop rebuda la documentació a la DIAC, es registra i trameta a l'IMPD.

- El Servei d'Atenció de la DIAC amb les dades aportades no va trobar cap sol·licitud telefònica del STE, perquè la sol·licitud era telemàtica.
- Per intentar esbrinar el motiu de la problemàtica que exposava el ciutadà, des del Servei d'Atenció Diferida es va contactar per correu electrònic amb ell per demanar-li documentació per localitzar la sol·licitud.
- En les demandes d'informació d'aquest tipus s'indica que no es respongui el missatge, sinó que es respongui a través d'un enllaç. Malauradament, el ciutadà va enviar la documentació responnent el missatge, i per això la fitxa es va tancar. Des del Servei d'Atenció Diferida, quan es demana documentació per correu electrònic per fer un tràmit, es donen deu dies per respondre i, si la ciutadania contesta més tard d'aquest termini, encara es pot recuperar el tràmit per continuar-lo. Tanmateix, en aquest cas no es tractava de documentació per continuar un tràmit, sinó per obtenir informació sobre la incidència en la tramitació de la sol·licitud. Per això, l'enllaç per enviar la documentació va caducar abans de deu dies.

D'acord amb els informes de l'expedient de l'IMPD i la DIAC, aquesta Sindicatura conclou que en aquest desafortunat cas, hi van coincidir diversos factors que van portar a una tramitació errònia, i a certa confusió, situació inadequada plenament admesa pels òrgans involucrats en el cas.

En aquest punt cal fer referència al principi de bona administració i l'eficàcia dels serveis públics. Aquests principis es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen que l'Administració ha de prestar un servei efectiu a la ciutadania i agilitzar els procediments administratius i les activitats de gestió, i respectar, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania.

El principi de bona administració també inclou **el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds.** Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i de notificar-la, en aquest cas, donant resposta a la instància presentada pel ciutadà.

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 l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana no va ser ajustada a dret ni eficaç**, si bé una vegada es va detectar la situació, l'Ajuntament va esmenar l'error.

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

- **Recordar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que té l'obligació de resoldre els expedients dins un termini raonable.
- **Recomanar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** que informi expressament del termini per a l'aportació de documentació, en cas que n'hi hagi.

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.