

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (GESTIÓ I RECAPTACIÓ)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de gener de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 6 d'abril de 2023, va presentar un escrit davant l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) sol·licitant una cita prèvia per revisar els expedients de les multes de trànsit relacionades amb l'objecte d'una diligència d'actuació prèvia a l'embargament d'immobles.
- En data 30 de maig de 2023, es va personar en les dependències de l'IMH, demanant informació respecte a la petició anterior i va ser informat que se li donaria una resposta abans del 4 d'agost de 2023.
- El mes d'octubre del 2023, l'IMH va enviar un escrit facilitant una informació al ciutadà amb relació a les notificacions dels expedients sancionadors que, segons deia, no havia demanat. En el mateix escrit se l'indicava que respecte a la sol·licitud de revisió dels expedients inclosos en el rebut, havia de demanar cita prèvia a l'IMH o, amb la finalitat d'agilitzar la gestió, se li oferia la possibilitat d'obtenir les còpies a través de mitjans electrònics.
- En data 23 d'octubre de 2023, va presentar un altre escrit demanant, novament, una cita presencial per a la revisió dels expedients esmentats i, segons manifesta, no hi va obtenir resposta.
- En data 8 d'abril de 2024, va presentar un nou escrit en els mateixos termes que l'anterior a la qual tampoc va obtenir resposta.
- En data 27 de setembre de 2024, va presentar un altre escrit exercint la possibilitat que li havia ofert el mateix IMH de rebre les còpies dels expedients a través de mitjans electrònics, facilitant un correu electrònic a tal efecte.
- A data de presentació de la queixa, no se li havia donat vista del expedients ni tampoc havia rebut les còpies per mitjans electrònics.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

Es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal d'Hisenda** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 de gener de 2025, es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Es van 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.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 6 de març de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada als documents presentats per la persona interessada i adjunta còpia dels expedients.

CONSIDERACIONS

1. Els drets de les persones interessades en el procediment administratiu.

L'article 53.1.a de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu de les administracions públiques (LPACAP) i l'article 26 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposen que la ciutadania té dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició de persona interessada i a obtenir còpies dels documents que aquests expedients continguin.

Per fer efectiu aquest dret, la persona interessada pot actuar davant l'òrgan administratiu que tramiti o hagi tramitat el procediment.

2. L'escrit presentat per l'interessat el 6 d'abril de 2023

El mes d'abril del 2023, l'IMH va notificar al ciutadà promotor de la queixa la diligència d'actuació prèvia a l'embargament d'immobles. En exercici del dret en primer lloc referenciat el dia 6 d'abril de 2023, va presentar un escrit davant l'IMH sol·licitant una cita prèvia per revisar els expedients de les multes de trànsit relacionades en aquella notificació.

Pel fet de no rebre resposta a la instància presentada, el dia 30 de maig de 2023, es va personar a les dependències de l'IMH per conèixer l'estat de la seva petició. Segons manifestava, li va ser comunicat que rebria la resposta a primers del mes d'agost.

Pel que fa a aquesta visita, l'IMH informa que no disposa d'informació sobre el contingut exacte de l'atenció rebuda. Per tant, sembla raonable donar credibilitat a la informació facilitada pel ciutadà.

L'IMH assenyala que l'objecte de la queixa del ciutadà correspon a onze sancions de trànsit comeses amb els vehicles amb matrícula 71XXXXX i 20XXXXX.

Així mateix, indiquen que (*sic*) en data 27 de juny de 2023 va demanar nova cita per ser atès a l'IMH. A les observacions s'indica: "Info vista d'expedient que va demanar". Consta que no va comparèixer a la dita cita.

Respecte d'aquesta darrera informació no queda clar si la cita la va demanar el dia 27 de juny de 2023 i posteriorment se li va donar, o, si l'havia demanat amb anterioritat i se li va concertar per al dia 27 de juny de 2023. En un supòsit o altre, el que es desprèn és que no va comparèixer a la cita concertada.

Pel que fa a la resposta a la instància, l'IMH informa que es van revisar exhaustivament tots els expedients inclosos i, **el dia 17 d'octubre de 2023**, es va lliurar a l'interessat una carta informativa en la qual es detallaven l'adreça, dies i hores en què s'havien intentat practicar de manera personal les notificacions de les provisions de constrenyiment corresponents a aquests expedients sancionadors, així com el resultat d'aquestes notificacions i les dades de les publicacions edictals.

També se l'informava que podia **exercir el dret a revisió de tots els expedients de les multes de trànsit incloses en el rebut** i la possibilitat de fer còpies demanant cita prèvia a l'IMH. Així mateix, a l'efecte **d'agilitzar la gestió, se li oferia la possibilitat d'obtenir les còpies per mitjans electrònics**, i s'indicava que en aquest cas hauria de facilitar una adreça de correu electrònic.

No consta que demanés cap cita prèvia després de rebre l'esmentada carta informativa.

De les dades facilitades per l'IMH **no es desprèn que s'hagi obstaculitzat de manera intencionada la vista de la documentació** obrant als expedients en qüestió. En data 27 de juny de 2023 es va demanar (concertar) una cita prèvia a la qual el ciutadà no va comparèixer, i en data 17 d'octubre de 2023 es va donar resposta a l'escrit presentat el 6 d'abril de 2023.

Si bé es podria retreure a l'IMH que el que demanava el ciutadà era una cita presencial per veure la documentació i que van trigar sis mesos a donar-li una resposta, cal destacar que dos mesos després de la petició formulada es va concertar una cita perquè pogués veure l'expedient, i que en la resposta escrita que se li va facilitar se l'informava de manera exhaustiva i detallada de les notificacions de les provisions de constrenyiment corresponents a cadascun dels expedients i se li oferia la possibilitat de fer-ne fotocòpies o rebre'ls per correu electrònic en els termes que abans hem exposat.

Per tant, pel que fa a aquesta primera petició, des d'aquesta Sindicatura **no observem indicis de cap actuació irregular** per part de l'IMH.

3. Els escrits presentats per l'interessat el 23 d'octubre de 2023 i el 8 d'abril de 2024.

L'IMH informa que la persona interessada va presentar les instàncies següents: la presentada el 23 d'octubre de 2023 i la presentada el 8 d'abril de 2024.

En aquestes instàncies, d'una banda, sol·licitava vista presencial dels expedients de les multes incloses en el rebut abans esmentat i, d'altra banda, proposava obrir un expedient disciplinari al cap del servei de reclamacions de multes de l'IMH, per incomplir la normativa vigent de forma racional i voluntària, pel fet de no donar vista dels expedients a una persona interessada en el procediment administratiu, sense perjudici del dret d'interposar una querella per prevaricació contra l'esmentat funcionari municipal. Pel que fa a aquesta darrera qüestió, ens remetem a l'exposat en l'apartat segon d'aquesta resolució.

L'òrgan municipal afectat reconeix que les sol·licituds de vista presencial de l'expedient van quedar sense resposta.

En aquest cas, sí que considerem que el fet que les **peticions de vista presencial** de l'expedient, presentades el 23 d'octubre de 2023 i el 8 d'abril de 2024, quedessin sense resposta **ha vulnerat els drets que les normes abans esmentades atorguen a les persones interessades** en els procediments administratius.

En aquest punt, ens hem de referir novament al **principi de bona administració** que ha de presidir les relacions de l'Administració amb la ciutadania.

Dins la declaració de drets que fa l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, es proclamen, entre els drets en l'àmbit polític i de l'Administració, els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració. El contingut del dret a la bona administració s'estableix al paràgraf segon de l'article 30, segons el qual totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una

manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

La bona administració com a dret i principi està recollida implícitament en la Constitució espanyola, en el seu articulat; principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

En aquest sentit, la sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible:

“[...] una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet que així ho exigeix **el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment** al contribuent”.

El Tribunal Suprem, en la seva Sentència de 27 de març de 2019, també aborda el deure de motivació de les decisions de l'Administració com a manifestació del principi de bona administració. Considera que l'obligació de motivar no s'ha establert només com a garantia del dret de defensa, **sinó que tendeix a assegurar la imparcialitat de l'Administració i l'observança de les regles que disciplinen l'exercici de les potestats que se li han atribuït**. Així mateix, la motivació de les decisions administratives ha d'acreditar que s'adopten amb objectivitat i de manera congruent amb les finalitats d'interès públic que justifiquen l'actuació administrativa, tenint en compte totes les circumstàncies que formen la realitat fàctica i jurídica subjacent (Sentència de 3 de novembre de 2015).

4. La instància presentada el 27 de setembre de 2024

En data 27 de setembre de 2024, l'interessat va presentar una instància, sol·licitant que se li facilités la vista mitjançant l'enviament dels expedients al seu correu electrònic.

Finalment, el dia 5 de febrer de 2025, es va posar a disposició de l'interessat, per mitjans electrònics a l'adreça de correu electrònic facilitada, còpia indexada i foliada dels expedients sancionadors inclosos en el rebut, que va ser acceptada pel mateix ciutadà en data 6 de febrer de 2025.

Respecte de l'Administració electrònica, és cert que el seu impuls és una oportunitat per garantir la transparència, l'agilitat i l'eficàcia de l'activitat administrativa, però **no**

pot anar en detriment del drets que en la condició de persones interessades assisteixen a la ciutadania.

El que no sembla admissible, des dels principis del bon govern i del contingut del dret a una bona administració, és que el ciutadà promotor de la queixa hagi hagut de presentar fins a quatre escrits per obtenir la còpia dels documents que formaven els expedients sancionadors.

Aquest tipus d'actuació no s'adiu amb els compromisos de qualitat de la Carta de serveis de l'IMH, concretament, amb el de resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania garantint la qualitat de la informació.

El **principi de bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i que respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, a l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

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 d'Hisenda no ha estat eficaç** en preservar els drets que les normes d'aplicació confereixen a les persones interessades en el procediment administratiu.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que vetlli per garantir de manera eficaç els drets de les persones interessades en els procediments administratius.

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.