

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (DIVERSITAT FUNCIONAL)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de desembre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la documentació que havia de presentar de forma reiterada per poder gestionar la inscripció de la seva filla, en un taller al Centre Cívic (CC) de Cotxeres de Sants.

Hi exposava el següent:

La seva filla té reconegut un grau de discapacitat del 95% amb validesa definitiva, així com barem de mobilitat i necessitat de tercera persona, i utilitza cadira de rodes.

Des de fa vuit anys aproximadament, el ciutadà inscriu la seva filla en un taller de pintura d'aquell CC, atesa la gran motivació que té per aquesta matèria.

En la mesura que es tracta de cursos o tallers trimestrals, ha de renovar la inscripció cada tres mesos. En aquestes noves inscripcions és on detecta un tractament desigual en la gestió respecte de les persones que no tenen discapacitat.

D'una banda, no pot fer el tràmit en línia, sinó que l'ha de d'efectuar presencialment, a diferència de les persones sense discapacitat.

De l'altra, ha d'entregar documentació que no es demana a les altres persones, com ara el DNI, l'acreditació de la discapacitat i el certificat d'empadronament (que ha de presentar repetidament cada tres mesos). Entén que l'Ajuntament necessita aquesta documentació per tal que en la inscripció es pugui optar a la bonificació econòmica prevista per a persones amb discapacitat, però també creu que el consistori hauria de disposar de mecanismes perquè no s'hagi de presentar documentació que ja obra en el seu poder de forma reiterada.

A més, tampoc pot domiciliar-ne els rebuts fins que ha acabat tota la tramitació.

En data 3 de setembre de 2024 va fer una queixa a través del 010 per exposar aquesta situació. En data 27 de setembre de 2024 va rebre resposta de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Sants-Montjuïc en la qual se li deia que el sistema d'inscripcions per a persones amb discapacitat havia canviat el juny del 2024, impulsat per l'ICUB (Institut de Cultura de Barcelona) amb la voluntat que no fos discriminatori. Així, s'oferia la possibilitat d'efectuar tota la inscripció anual i domiciliar el pagament dels tres trimestres, i aportar després la documentació requerida.

El ciutadà va respondre a aquesta comunicació, en data 1 d'octubre de 2024, exposant les diferències existents respecte la inscripció d'una persona sense discapacitat. Així mateix deia que el certificat d'empadronament ja el tenia l'Ajuntament i que la discapacitat del 95% és de caràcter definitiu. Per això creia que haurien de tractar millor les persones amb discapacitat, a les quals s'estaven generant més molèsties.

En data 9 d'octubre de 2024 va rebre resposta de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Sants-Montjuïc, en la qual se l'informava que s'havia transmès la seva queixa a l'ICUB per tal que valoressin si calia o no presentar el certificat de discapacitat un cop l'any. Quant al certificat d'empadronament, es deia que els CC no disposen de les eines necessàries per poder consultar el padró. Afegien que demanarien si era possible fer un evolutiu del programa d'inscripcions per tal que no calgués aportar-lo i el poguessin consultar directament; a més, li recordaven que amb el sistema idCAT Mòbil pot descarregar el certificat d'empadronament sense necessitat d'anar presencialment a recollir-lo.

Sobre aquesta darrera resposta, el ciutadà entén que és inexacta, atès que es refereix a la necessitat de presentar el certificat de discapacitat un cop l'any, quan a ell li demanen trimestralment. Pel que fa al certificat idCAT Mòbil, és una possibilitat que ja coneix, però considera que no es tracta que li facilitin vies per fer el tràmit, sinó que l'Ajuntament pugui comprovar els empadronaments internament.

A més, no ha rebut cap altra comunicació municipal per saber com l'ICUB ha tingut en compte les seves manifestacions.

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 **Regidoria de Cultura i Indústries Creatives i al Districte de Sants-Montjuïc** per tal de conèixer les intervencions dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia 18 de desembre de 2024, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Així mateix, es va sol·licitar una ampliació de la informació a la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives en data 27 de gener de 2025.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 desembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la primera informació de la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives. Posteriorment, en data 5 de febrer de 2025, es va rebre l'informe d'ampliació de la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives.

El dia 7 de febrer de 2025 es rebia l'informe del Districte de Sants-Montjuïc.

Els escrits exposen les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre la possibilitat de tramitació en línia

La Regidoria de Cultura i Indústries Creatives exposa que des del setembre del 2024 les persones amb discapacitat poden inscriure's en línia, atès que s'ha habilitat un sistema per a tothom que permet fer la tramitació sense cap impediment. Això inclou les persones que són susceptibles de gaudir de l'ajut econòmic, les quals poden inscriure's en línia igual que la resta de la població. En el moment en què es preinscriuen, efectuen automàticament el pagament del taller amb el descompte aplicat en funció de la tipologia d'ajut que han declarat.

Hem de recordar que l'article 14.2 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu, estableix que les persones físiques poden escollir en tot moment com es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions. La situació plantejada pel promotor de la queixa, que tan sols podia fer la tramitació de forma presencial, contravenia clarament aquest precepte normatiu.

Així, aquesta Sindicatura celebra que s'hagi procedit a realitzar les transformacions oportunes per poder oferir la tramitació en línia als tallers dels CC sense diferències que puguin suposar un tracte discriminatori vers les persones amb discapacitat.

No obstant, sorprenen les diferències de dates dels canvis en el sistema, entre allò que es diu al ciutadà en la seva queixa (juny del 2024) i el que s'informa a la Sindicatura (setembre del 2024).

2. En relació amb la domiciliació bancària

Les persones que s'inscriuen en línia al curs o taller han de pagar en el mateix moment de la tramitació, com s'explicava anteriorment.

De forma excepcional, el CC Cotxeres de Sants permet també fer la domiciliació bancària, tràmit que s'ha de dur a terme directament en aquell centre cívic i que no està incorporat al sistema d'inscripcions generals en línia.

L'article 25 de la Llei 13/2014, d'accessibilitat, estableix que les administracions públiques i els proveïdors de serveis públics han d'oferir serveis accessibles, tant pel que fa a l'ús com quant a la informació, han de vetllar perquè els serveis de gestió compleixin les condicions d'accessibilitat i n'han d'informar adequadament als llocs web.

Per tant, el fet que sigui l'excepció en la forma de pagament, que impossibilita la domiciliació dels pagaments a través del sistema d'inscripció en línia, suposa una barrera administrativa addicional i no s'adiu al que s'estableix normativament, en la mesura que no garanteix la plena accessibilitat dels serveis.

Per tant, es **recomana que es revisi aquest sistema, a fi d'implementar els canvis oportuns perquè no hi hagi diferències en la tramitació i s'eliminin les barreres administratives per a tota la ciutadania en general i, en especial, pel que fa a les persones amb discapacitat, atès que els genera dificultats afegides.**

3. Respecte de l'aportació trimestral de documentació que obra en poder de l'Administració

La Regidoria de Cultura i Indústries Creatives informa que es va treballar per aplicar millores que impliquessin que, des del setembre de 2024, no s'hagués d'aportar documentació que ja s'hagi presentat i no hagi caducat.

L'obligació de presentar repetidament documents com el certificat de discapacitat (que té caràcter definitiu) o la còpia del DNI contravé el contingut de l'article 28.2 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que estableix que les persones interessades tenen dret a no aportar documents que ja es trobin en poder de l'Administració. Aquest requisit, a més, suposa una càrrega administrativa innecessària per a les persones amb discapacitat i no s'ajusta a les recomanacions de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides.

Suposa una millora decisiva, encara que tardana, el fet que des del setembre del 2024 no s'hagi d'aportar la documentació que ja obri en poder de l'Administració per

inscriure's en tallers o activitats dels CC. En aquesta línia **cal vetllar perquè quan se sol·liciti aquella documentació que hagi pogut caducar, es tinguin en compte els reconeixements de discapacitat amb validesa definitiva i que, per tant, no caduquen.**

Quant al padró, la Regidoria de Cultura informava que s'estaven aplicant millores adequades per poder consultar el padró al llarg del 2025. En aquest punt hem de recordar novament l'article 28.2 de la Llei 39/2015, quan afegeix que l'Administració actuant podrà consultar o obtenir els documents electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o de la consulta a plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a tal efecte.

Així doncs, en la mesura que aquest article estableix clarament el dret a no aportar documentació que obri en poder de l'Administració, **cal que aquestes millores previstes s'implementin de forma immediata.**

4. Coordinació entre òrgans de l'Administració per a la inscripció de persones amb discapacitat als tallers dels centres cívics

Entenent que els ajuts a persones amb discapacitat representen una eina molt important per a l'equitat en l'accés a la formació al llarg de la vida de la ciutadania, al llarg dels anys l'oferta d'ajuts s'ha anat estructurant en paral·lel al desenvolupament tecnològic.

En aquesta línia, s'ha treballat conjuntament des de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), des de fa més de set anys, per implementar millores tècniques que permetin un funcionament més adequat i es garanteixi l'equitat en l'atenció a la ciutadania.

També el Districte de Sants-Montjuïc i l'ICUB van estar en contacte per la queixa plantejada pel ciutadà, que afecta tant el CC Cotxeres de Sants com el sistema general d'inscripcions. Així mateix, aquests aspectes es van tractar en el marc de les reunions bimensuals que es duen a terme entre l'ICUB i els referents dels districtes (el 10 d'octubre de 2024 es va celebrar una reunió en la qual es va treballar el sistema d'inscripcions per a persones amb discapacitat i es van plantejar les incidències existents i les línies de treball futures).

Resulta per tant evident que els diferents òrgans municipals implicats han estat treballant de forma coordinada, tant de manera més general i històricament com pel que fa a aquesta queixa en particular. Hem de recordar que el principi de coordinació ve determinat per la Constitució espanyola i l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

Ara bé, malgrat aquesta coordinació, la resposta administrativa no ha estat prou àgil ni efectiva per resoldre les problemàtiques detectades pel ciutadà. Aquesta manca d'eficiència pel que fa a les dificultats afegides en la tramitació per a persones en situació de discapacitat no s'avé al contingut de l'article 9 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, que determina la plena accessibilitat i l'eliminació d'obstacles, no únicament físics, sinó també d'informació i serveis electrònics.

5. Actuacions de millora empreses per l'Ajuntament de Barcelona

Als informes municipals es planteja que s'està treballant per garantir que la ciutadania gaudeixi dels mateixos drets i oportunitats en la gestió de les inscripcions a les activitats dels centres cívics i al seu gaudi.

L'Administració ha implantat diverses millores, com la inscripció en línia i la reducció de la necessitat de presentar documentació reiteradament. No obstant això, encara queden aspectes per resoldre, especialment en relació amb l'automatització de la consulta del padró municipal i la simplificació dels tràmits per a persones amb discapacitat. Aquestes millores han de continuar per complir amb l'article 5 de la Convenció de les Nacions Unides, que estableix el deure dels Estats de garantir la igualtat de tracte i oportunitats sense discriminació.

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 no ha estat ajustada a dret, tot i que ha emprès les mesures per a la seva correcció, que han de poder garantir un sistema d'inscripcions equitatiu i plenament accessible.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives** que es revisi el sistema de domiciliació bancària en les inscripcions a les activitats dels Centres Cívics, implementant els canvis oportuns per evitar les diferències en la tramitació i promoure l'eliminació de barreres administratives.
- **Recomanar a la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives** que vetlli per assegurar que la documentació relativa a la discapacitat de caràcter definitiu no s'hagi d'aportar i quedi registrada per a inscripcions futures.

- **Recomanar a la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives** que s'implementi un sistema d'interconnexió o consulta entre els Centres Cívics i el padró municipal, de forma immediata, per evitar la necessitat de presentar el certificat d'empadronament.
- **Recomanar a la Regidoria de Cultura i Indústries Creatives** que vetlli per tal que el sistema d'inscripcions en línia permeti a les persones amb discapacitat fer el tràmit en les mateixes condicions que la resta de la ciutadania.

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.