

# RESOLUCIÓ

## Espais i serveis públics



**DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT**  
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

### ANTECEDENTS

#### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 6 de maig de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat, perquè considerava que el Districte d'Horta-Guinardó no havia donat tràmit a una petició seva en què demanava millorar l'accessibilitat amb cadira de rodes a una finca del carrer de la Murtra.

#### Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Es va considerar convenient dirigir-se al [Districte d'Horta-Guinardó](#) per tal de conèixer les intervencions dutes a terme en relació amb la queixa presentada.

El dia **12 de maig de 2025** es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

#### Resposta dels òrgans afectats

El dia 10 de novembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes pel Districte.



## CONSIDERACIONS

### 1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat gairebé **sis 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).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte d'Horta-Guinardó l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.**

### 2. La petició del ciutadà de data 27 de setembre de 2024

La petició del ciutadà es va tramitar a través del sistema IRIS.

El sistema IRIS és l'aplicació informàtica municipal per a la gestió de comunicacions de la ciutadania respecte a incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments. Les comunicacions rebudes a través d'aquesta plataforma es regulen pel Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans (IRIS).

Quant a la tramitació d'aquestes comunicacions, el servei competent ha de validar la petició en un termini màxim de cinc dies i el **termini màxim de resposta és de trenta dies** des de l'entrada de la comunicació al sistema. Aquest termini es pot ampliar quinze dies més, sempre que hi concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però, en

aquest cas, s'ha de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant per explicar-li el motiu del retard.

En el cas que ens ocupa, el Departament d'Obres i Manteniment del Districte hi va donar resposta el 20 de març de 2025 en els termes següents:

Estimado Sr.,

Respondemos a su comunicación recibida el 27 de septiembre de 2024 sobre urbanismo.

En primer lugar, queremos disculparnos por el retraso en la respuesta.

Le informamos de que después de visita conjunta, **está en estudio y pendiente de respuesta de otros departamentos para encontrar una solución técnica que cumpla la normativa.** [La negreta és nostra]

Le agradecemos su participación y quedamos a su disposición para futuras comunicaciones.

Atentamente

Amb aquesta resposta, la fitxa IRIS es va donar per tancada. Tanmateix, una cosa és que es tanqui la fitxa IRIS i una altra, que les actuacions municipals es donin per acabades.

En efecte, tal com es desprèn del contingut de la resposta facilitada al ciutadà, el Departament d'Obres i Manteniment, en coordinació amb altres departaments municipals, va continuar estudiant la petició, a fi de veure totes les implicacions legals i tècniques i, ahora, millorar l'accessibilitat sense empitjorar les condicions de la resta de veïns i veïnes.

Respecte al termini de resposta al ciutadà, si bé en el mateix correu se li demanen disculpes pel retard, la veritat és que els serveis municipals van trigar gairebé sis mesos a donar-li.

Aquesta Sindicatura entén que el motiu del retard en la resposta es deu al fet que la data en la qual es va fer la visita *in situ* de l'immoble va ser el 17 de març de 2025.

El ciutadà pot comprendre que l'incompliment del termini que la norma estableix per respondre (un mes) es dilati per poder coordinar aquesta visita amb tots els agents implicats. Però aquesta dilació només pot ser comprensible si se'n té coneixement; és a dir, si el departament corresponent li trasllada aquesta informació.

No fer-ho li ha causat la percepció que l'òrgan municipal estava actuant amb passivitat, davant la petició formulada. I, com veurem tot seguit, no ha estat així.

### 3. La visita a l'immoble

Tal com s'acaba de comentar, la visita conjunta es va fer el 17 de març de 2025. Hi van assistir el representant de la Regidoria, la responsable d'obres i manteniment del Districte, el referent de mobilitat del Districte, el referent d'accessibilitat en matèria de mobilitat i el referent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

El Districte informa que al llarg de la reunió es van explicar els condicionants del carrer i dels accessos a les porteries, totes amb cotes diferents i que, per l'orografia del terreny i la situació de les dites porteries, disposen de graons per accedir-hi, un recurs necessari i habitual en barris de muntanya.

En la mateixa visita també es van definir les limitacions de la normativa, així com el fet que les intervencions que s'hi facin han de suposar un guany o millora general i no poden ocasionar un empitjorament de la via pública per a la resta de persones usuàries.

### 4. Els estudis tècnics duts a terme

En aquest punt, el Districte indica que en la petició del ciutadà s'hi adjuntaven un seguit de propostes. Aquestes propostes, juntament amb la informació relativa a la visita a l'espai per veure la realitat física de l'àmbit, es van derivar al Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament, a tall de consulta, amb fotografies i un seguit de qüestions.

Des del departament mateix es va indicar el que es transcriu a continuació:

Alguns edificis del tram de carrer que donen a Murtra podrien superar els 9 metres d'alçària d'evacuació, cosa que requeriria un espai de 5 metres davant la façana per a



l'autoescala dels bombers. Si no es disposa d'aquest espai, almenys no s'ha d'empitjorar la situació actual. Si els edificis de Murtra, no arriben als 9 metres, només cal que el vehicle de bombers estigui a menys de 50 metres de l'accés, possiblement sense necessitat d'entrar al carrer.

En data 8 d'abril de 2025, es va fer una segona visita al carrer de referència a la qual van assistir els tècnics de mobilitat i accessibilitat, sense convocar el ciutadà promotor de la queixa, el qual va aparèixer de forma fortuïta en sortir a peu de la seva porteria.

En aquesta nova visita i amb la informació obtinguda del cadastre es va observar que les finques del carrer de Murtra disposarien d'una alçària d'evacuació superior a 9 metres, ja que segons les dades del cadastre aquestes finques es despleguen en planta baixa i quatre o cinc plantes pis.

Considerant que cada planta pis té al voltant de 3 metres d'alçària, se superen els citats 9 metres i, per això, es descartarien les propostes de fer una rampa en el tram considerat com a calçada, ja que s'empitjoraria l'accés dels serveis d'emergència. De moment, no s'ha obtingut l'informe preceptiu.

Paral·lelament, el 14 d'abril el Districte va encarregar un aixecament topogràfic de tot l'àmbit per tal de disposar d'una informació cartogràfica precisa per a aquest estudi puntual de millora d'accessibilitat.

El topògraf va fer els treballs de camp el dia 6 de maig, i el dia 15 es va rebre el document amb l'aixecament. La proposta rau en la modificació del traçat de la vorera, en la reagrupació dels graons i en la creació d'un replà d'accés a peu pla des de la calçada. Aquesta proposta està enviada i pendent de validació per part dels altres departaments intervinents: Departament de Mobilitat i IMPD.

Aquesta solució deriva de les opcions plantejades per part del ciutadà, amb una subjecció estricta a la normativa vigent, a la millor viabilitat tècnica i a les bones pràctiques constructives.

Aquesta proposta és la que està valorant el Districte: reagrupar graons i modificar els replans de Murtra per tal que aquestes dues finques disposin d'un replà a cota amb la part central del carrer. Resta pendent l'execució de cales per a l'observació dels serveis

existents a la vorera i les seves profunditats, que poden limitar la proposta a causa del rebaix que caldria executar.

Per tant, aquesta execució resta condicionada al fet que els serveis estiguin a prou profunditat per executar el rebaix previst; a la validació del Departament de Mobilitat i de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, i a la validació de l'expedient de contractació de les obres corresponents per part de Gerència i Regidoria, ja que, per la magnitud i la naturalesa de l'actuació, no es pot assumir amb la brigada de manteniment de via pública.

El conjunt d'aquesta proposta està pendent de validació o, si escau, de propostes alternatives. En tot cas, el Districte informa que, quan es disposi d'aquesta validació, elaborada pel Departament d'Obres i Manteniment del Districte i per tots els operadors amb competències directes en aquest assumpte, **es donarà resposta a la persona reclamant.**

Tenint en compte la realitat i la complexitat de l'espai i a la vista de tot l'exposat, **aquesta Sindicatura conclou que el Districte, en coordinació amb tots els departaments municipals implicats i amb l'assistència d'un tècnic de l'IMPD, està duent a terme totes les actuacions necessàries** per, en la mesura del possible, donar resposta a la petició del ciutadà.

Els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics, també recollits en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i 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, en 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 del Districte d'Horta-Guinardó està sent eficaç per donar resposta a la petició del ciutadà](#).

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar al Districte d'Horta-Guinardó** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.
- **Recomanar al Districte d'Horta-Guinardó** que vetlli per donar resposta a la ciutadania en els terminis que la normativa preveu.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.