

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

TRAMITACIÓ

- El 17 de juliol de 2018 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la dificultat per obtenir el duplicat del cens del seu gos.
- El 18 de juliol de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - El 18 de juliol de 2018 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació presentada per la persona interessada.
 - El 23 de juliol de 2018 va demanar informe a la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat i a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència per tal de conèixer tant les intervencions dutes a terme com les previstes.
 - El 18 de setembre de 2018 es va rebre l'informe de la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència, i el dia 4 d'octubre de 2018 es va rebre l'informe de la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat en què es donava resposta a les demandes de la síndica de greuges.
- El 25 d'octubre de 2018 l'assessora, a partir de la documentació aportada per la persona interessada, la informació facilitada per la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència i la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat, i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

La ciutadana es dirigeix a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, on manifesta que està intentant que se li faciliti un duplicat del cens del seu gos.

Exposa que en data 2 de juliol de 2018 va dirigir-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de Sant Andreu per sol·licitar el duplicat, pensant que seria un tràmit senzill, donat que el gos està al seu nom i està censat des que el va adoptar, però li van donar cita per al dia 25 de juliol. Davant d'aquest fet, va comentar d'agilitar-ho donat que és obligatori portar-lo junt amb la documentació del gos, perquè en cas contrari et poden multar, i sols li van donar l'opció d'anar a un altre districte, cosa que li era impossible per la seva feina. Explica que llavors va sol·licitar si li podien fer un justificant que el gos estava censat i li van dir que no era possible.

Relata que a l'arribar a casa seva va trucar al 010 per preguntar li si poden enviar el duplicat dels censs, i li van respondre que sí, i que li arribaria en menys de 10 dies. També li van indicar que la cita que li havien donat no li hauria servit per donar-li un duplicat del cens.

Diu que el dia en què formalitza la queixa a la Sindicatura, el 17 de juliol, encara no li havia arribat el duplicat. El 16 de juliol va trucar al 010 per queixar-se, sense obtenir resultats.

Considera absurd que sigui necessari esperar tant de temps per obtenir un duplicat del cens, quan el tràmit ja està fet i el gos està al seu nom, i més tenint en compte que és obligatori portar-lo, i a més que no li hagin pogut fer ni un justificant conforme l'estava esperant.

Posició municipal

L'informe que la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència** ha fet arribar a la Síndica de Greuges de Barcelona, diu que es té coneixement dels fets exposats a través d'una queixa de la ciutadana, de data 18 de juliol, pel retard a rebre el justificant que acredita que el seu gos està censat. El justificant el va sol·licitar a través de 010. Tant la sol·licitud com la queixa pel retard es van adreçar a l'Oficina de Protecció dels Animals, que es qui emet els justificants, i consta que aquesta ha respost a la ciutadana en data 27 de juliol.

S'afegeix que a les oficines d'atenció ciutadana (OAC) es necessària cita prèvia per als tràmits referents a animals de companyia, cosa que es pot fer des de qualsevol OAC. Atès que el sistema de cites és global, per atendre-la al mes aviat possible, se li va oferir l'opció de concertar cita a l'OAC de Sant Andreu, com demanava en primera instància, o en una altra OAC que tingues la primera data disponible. Els justificants que acrediten que l'animal està censat no els emet l'OAC, les quals recullen les sol·licituds de justificants i les remeten a l'Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona perquè emetin el document. La còpia de la sol·licitud lliurada a l'OAC acredita la petició i servei de justificant. També es pot demanar el justificant a través del 010 i la petició s'envia a l'Oficina de Protecció dels Animals, i es facilita al ciutadà un número de seguiment de la demanda que acredita que s'ha fet la petició i que serveix de justificant. Finalment, la sol·licitud també es pot adreçar directament a l'Oficina de Protecció dels Animals per fax o correu electrònic.

La informació que la **Direcció de Serveis de Drets dels Animals, de la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat**, ha adreçat a la síndica, és que el circuit establert per sol·licitar un duplicat del cens de gossos és trucant al telèfon d'atenció ciutadana del Departament de Benestar Animal o enviant un correu a l'Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona. Si el cens està prèviament introduït a la base de dades, s'envia el cens el mateix dia o com a màxim el dia següent, a l'adreça de correu electrònic que consta a la base de dades. En el cas que el cens encara no estigui introduït a la base de dades, el termini d'enviament pot oscil·lar entre un parell o tres de dies, ja que cal fer la cerca de forma manual entre els censos arxivats pendents d'introduir.

Normativa aplicable

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 27.4 de la Llei 39/2015 diu que els interessats poden sol·licitar, en qualsevol moment, expedició de còpies dels documents públics administratius que hagin sigut

vàlidament emesos per les administracions públiques, la sol·licitud es dirigirà a l'òrgan que va emetre el document, i s'ha d'expedir, en el termini de quinze dies a comptar des de la recepció de la sol·licitud en el registre electrònic de l'Administració o organisme competent.

Valoració i conclusions

La promotora de la queixa exposava que havia sol·licitat un duplicat del cens d'animals i que en el procés de sol·licitud s'havia trobat amb diferents problemes, tant pel que fa a la realització del mateix tràmit, com pel que fa al termini transcorregut des que el va realitzar, sense que hagués obtingut resposta.

La ciutadana va acabar sol·licitant el duplicat del cens a través del 010 el dia 2 de juliol de 2018, i quan va formalitzar la queixa, a la Sindicatura, el 17 de juliol, encara no l'havia rebut. A la resposta municipal, concretament a l'informe de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, es diu que la interessada va rebre resposta en data 27 de juliol de 2018. Es presumeix que el que es va rebre en aquesta data, atès que no es concreta en l'informe municipal, és el duplicat que havia sol·licitat. L'article 27.4 determina que les còpies dels documents públics administratius, com és el cas, s'han d'expedir en el termini de quinze dies a comptar des de la recepció de la sol·licitud. Per tant, és evident que en aquest cas es va excedir, i es va incomplir, per tant, la normativa.

D'altra banda, quan es va dirigir a l'OAC (per bé que no és el servei on se li ha de facilitar el duplicat, sinó que, en aquest cas, funcionava de receptor de la sol·licitud per canalitzar-la cap al servei que ho havia de fer, l'Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona) se li va facilitar hora per a 23 dies després, cosa que no respon a la urgència del tràmit que tenia la ciutadana. Per aquest motiu, hauria estat important poder-li reproduir les informacions que consten a l'informe de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, sobre les alternatives per formalitzar el tràmit, via 010 o directament a l'Oficina de Protecció dels Animals. Des de la Sindicatura es desconeix si se li va facilitar aquesta informació, atès que no consta a l'informe que aquest servei ha enviat.

A més, quan la ciutadana, a través d'informació municipal o per iniciativa pròpia, sol·licita el duplicat pel 010, des d'allà se la informa que li arribaria en menys de 10 dies, informació que no s'ha ajustat als fets esdevinguts.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Oficina de Protecció dels Animals de Barcelona, de la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat, ha estat poc eficaç.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Estimar en part la queixa, pel que fa a l'expedició de la còpia del duplicat del cens més enllà del termini establert per la normativa.
- Recordar a la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que ha de complir el termini màxim de 15 dies per facilitar duplicats dels cens de gossos, segons el que determina la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- Recomanar a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que garanteixi que es facilita a la ciutadania tota la informació que necessita per donar resposta a les seves necessitats.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 29 d'octubre de 2018