

M. Assumpció Vilà i Planas

## **RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE TRÀMITS ADMINISTRATIUS**

### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 23 de juny de 2020 una ciutadana va demanar la intervenció de la síndica de greuges per suposada manca de resposta a les peticions que havia formulat d'acreditació dels serveis prestats i antiguitat a l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona a les escoles Bressol.

La promotora de la queixa resideix a la ciutat de Logronyo i fent ús dels impresos ordinaris amb la capçalera de l'Ajuntament destinats a presentar instàncies, va formalitzar els següents escrits en el registre del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, delegació del govern a la Rioja:

- Escrit presentat el 5 d'abril de 2019.
- Escrit presentat el 8 de juliol de 2019.

En el primer d'ells sol·licita el reconeixement de serveis prestats al Patronat Municipal de Llar d'infants de l'Ajuntament de Barcelona. Acompanya amb la petició contractes de treball i informe de la vida laboral.

Davant la manca de resposta, en el segon escrit reitera la primera petició i demana conèixer com ha de fer el tràmit.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant 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.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, el 2 de juliol de 2020 la síndica es va dirigir a l'Institut Municipal d'Educació de l'Ajuntament de Barcelona (IMEB) demanant informació sobre la qüestió objecte de queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

La informació rebuda per la síndica de Greuges ha estat elaborada per la Comissionada d'Educació i en ella, en substància, es diu el següent:

- No es va donar resposta a la ciutadana perquè, consultades les dades del registre s'ha comprovat que a l'IMEB no s'ha rebut cap petició seva.

- S'informa dels períodes de prestació professional com a auxiliar d'educació i puericultura, informació aquesta només d'interès de la reclamant.
- La informació finalitza quela reclamant *pot adreçar la petició de certificació de serveis prestat a l'IMEB per instància a qualsevol punt de registre general de l'Ajuntament de Barcelona o per correu electrònic a [imebatencio@bcn.cat](mailto:imebatencio@bcn.cat).*

## CONSIDERACIONS

La promotora, en el moment de formalitzar la petició d'intervenció de la síndica de greuges, lliurà amb l'escrit de queixa còpia dels escrits presentats en la delegació de govern a la Rioja. En aquest escrits figura la constància de l'organisme receptor, data i núm. de registre així com la capçalera de l'Ajuntament de Barcelona a l'haver utilitzat els impresos normalitzats que localitzà en el web municipal. No hi ha cap mena de dubte sobre quin és l'administració pública destinatària dels esmentats escrits.

La promotora de la queixa ha informat que, amb posterioritat, va mantenir converses telefòniques amb persones que treballen a recursos humans de l'Ajuntament reclamant la resposta les quals, finalment, li van indicar que es dirigís a la síndica de greuges.

L'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de Procediment administratiu comú estableix el protocol i condicions de funcionament dels registres públiques i la forma de presentar els documents dirigits a les administracions públiques.

De la lectura de l'esmentat article resulta que:

- Els escrits presentats presencialment davant les administracions públiques han de ser digitalitzats, tornant-se els originals a la persona interessada.
- Els documents que les persones interessades adrecin a les administracions públiques es podran presentar, entre d'altres llocs, en els registres electrònics de l'administració general de l'Estat (article 16.4.a en relació amb l'article 2.1 de l'esmentada Llei).

Resulta evident que la promotora de la queixa ha actuat de forma adequada i suficient i que hi ha hagut un problema de coordinació interadministrativa, ja sigui entre diferents administracions o entre òrgans d'una mateixa administració, que ha provocat que les peticions fetes hagin quedat sense satisfer.

No sembla adequat que la persona promotora de la queixa hagi de suportar l'error o la manca de coordinació administrativa tornant a repetir la petició utilitzant el mateix sistema sense cap garantia de que arribi a bon fi.

Finalment, es recorda que, entre d'altres, són principis d'actuació administrativa el servei efectiu als ciutadans, la simplicitat, la proximitat a la ciutadania, la racionalització i agilitat dels procediments administratius, la cooperació, col·laboració i coordinació entre administracions públiques i la proporcionalitat. (Article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim jurídic del sector públic i article 31 de la Llei 26/2010 del 3 d'agost, de Règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya).

És per això, al nostre entendre, que hagués estat una millor pràctica interessar-se per sistema o procediment emprat per la reclamant per formalitzar les peticions de manera que s'evités haver de demanar-li que tornés a fer allò que ja havia fet i pot justificar

M. Assumpció Vilà i Planas

documentalment. És per aquesta raó que la síndica de greuges, autoritzada per la reclamant, lliurarà a la Comissionada d'Educació còpia de les peticions fetes per la promotora de la queixa de manera que se li pugui facilitar, el més aviat possible, el certificat demanat ara fa 1 any i sis mesos.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, 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'administració municipal si bé pot no tenir responsabilitat en la pèrdua de les dues peticions adreçades per la reclamant, si podria haver reaccionat de manera més àgil, eficaç, proactiva i amb sentit de servei públic, un cop ha tingut coneixement dels fets.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar** a la Comissionada d'Educació que, sense cap altra tràmit, es lliuri el més aviat possible a la persona promotora el certificat de serveis prestat demanant.
- **Recordar** a la Comissionada d'Educació el deure de complir amb els principis de bon govern i bona actuació administrativa ara ja recollits en la normativa en matèria de procediment administratiu.

Aquesta resolució 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, setembre del 2020