

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

TRAMITACIÓ

- El 3 de maig de 2019 el ciutadà demanà la intervenció de la síndica de greuges pels inconvenients que ha patit al fer ús del sistema de comunicació per internet amb els procediments posats a disposició de la ciutadania per l'Ajuntament.
- La síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessor 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 15 de maig es va demanar informe a l'Àrea d'Economia i Treball, Ciutat Digital i relacions Internacionals.
 - L'11 de juny es va rebre l'informe elaborat per la gerència de l'Institut Municipal d'Informàtica.
- El 9 de juliol l'assessor, a partir de les manifestacions fetes pel reclamant, la informació facilitada per l'Ajuntament i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

El reclamant demana la intervenció de la síndica de greuges al considerar que no ha pogut realitzar de forma adequada una tramitació municipal en línia per possible incompatibilitat dels sistemes operatius.

Manifesta que intentà presentar una reclamació en matèria tributària des del seu aparell de telefonia mòbil. Finalment, el segon dia que ho va intentar, va finalitzar la seva petició amb la signatura digital després de molt insistir.

Atribueix el problema a la incompatibilitat per signar electrònicament del sistema Android utilitzat per ell i el programa Java utilitzat per l'Ajuntament.

Posició municipal

L'Institut Municipal d'Hisenda informa que els serveis telemàtics de l'Ajuntament són compatibles amb el sistema Android.

Pràcticament tot el programari dels serveis telemàtics municipals accessibles per part de la ciutadania es comproven als sistemes operatius i navegadors d'ús més generalitzat. Es comprova el funcionament dels sistemes Android.

Hi ha una part del programari que no es desenvolupen, ni es mantenen des dels serveis municipals. Aquest és el cas dels components de signatura electrònica. S'utilitzen els del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya que es confirmen són compatibles amb un ampli abast dels sistemes operatius i navegadors en ús actualment i per tant també amb el sistema Android.

No obstant això, com qualsevol sistema informàtic complex, es presenten incidències de funcionament. L'Ajuntament prioritza la correcció en funció de l'impacte en la ciutadania.

Finalment, s'informa que en el Portal d'Atenció i Tramitació Ciutadana, s'incorporarà la sol·licitud de suport a la navegació.

Normativa aplicable

L'article 13.b de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix el dret de les persones a ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.

L'article 38.3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, diu que cada Administració pública ha de determinar les condicions i els instruments de creació de les seues electròniques, amb subjecció als principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat. En tot cas, s'han de garantir els mitjans disponibles per formular suggeriments i queixes.

L'article 4.b de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, diu que la utilització de les tecnologies de la informació ha d'ajustar-se al principi d'igualtat.

L'article 6.k de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, diu que els ciutadans tenen dret a escollir les aplicacions o sistemes per relacionar-se amb les administracions públiques sempre que utilitzin estàndards oberts o, si escau, d'altres que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans.

L'article 6.d de l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica diu que ha de ser la mateixa evolució tecnològica i l'adopció de les tecnologies dins de la societat les que determinin la utilització dels mitjans tecnològics que, en cada moment, siguin més convenients. L'article 8.b. de la mateixa Ordenança, anomenat *principi de no-discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics*, diu que l'ús de mitjans electrònics no podrà comportar cap discriminació ni perjudici per a la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració municipal.

Valoració i conclusions

La qüestió plantejada pel promotor de la queixa forma part del grup de problemes que ja ha tractat la síndica de greuges en anteriors decisions derivades de queixes que expressen diferents variacions de les dificultats en que els particulars poden trobar-se en les seves relacions amb l'administració municipal electrònica.

Donem doncs per reproduïdes les consideracions contingudes en uns dels darrers expedients de queixa, l'identificat amb el número 1438/18 on es va fer la següent recomanació:

Recomanar a l'Àrea d'Economia, Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacionals la creació i posta a disposició de la ciutadania d'un servei d'atenció telefònic destinat a atendre els dubtes, les dificultats i els incidents que en matèria informàtica puguin tenir les persones en el seu intent de comunicació electrònica amb l'Ajuntament de Barcelona.

A aquesta recomanació l'Institut Municipal d'Informàtica va contestar el següent:

Dins del projecte d'administració electrònica que s'està implantant i que comporta un canvi significatiu en el portal d'Atenció i Tramitació Ciutadana s'incorporarà la sol·licitud de suport a la navegació.

Mesura que fins al moment ha estat incorporada a la seu electrònica de l'Institut Municipal d'Hisenda però no ha pogut localitzar-se en altres àmbits de l'activitat municipal.

Tenint en compte els antecedents i la informació ara facilitada sobre la qüestió objecte de queixa

DECISIÓ

- Estimar en part la queixa i recomanar a l'Àrea d'Economia, Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacional la ràpida incorporació plena a la seu electrònica del servei de suport a la navegació electrònica.

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, 22 de juliol de 2019