

M. Assumpció Vilà i Planas

## **RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI SOBRE EL REGISTRE DE DOCUMENTS A LES OAC EN MATERIA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC**

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

En data 4 de juliol de 2019, aquesta Sindicatura va decidir iniciar una actuació d'ofici en relació amb el registre de documents a les OAC.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona havia tingut coneixement, a través de diferents persones que així ho havien comunicat a la institució, que per procedir a registrar un document, calia concertar cita prèvia a les Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

Consultada la pàgina web municipal, a l'Oficina Virtual de tràmits, el juliol de 2019, es constata l'existència del tràmit de cita prèvia amb qualsevol OAC per a la presentació i registre de qualsevol documentació, adreçada a l'Ajuntament de Barcelona o a altres administracions públiques (Finestreta única).

### **Actuacions fetes**

Per tal d'estudiar si sols es podia registrar un document a les OAC a través de cita prèvia, es va sol·licitar, en data 10 de juliol de 2019, informació a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana.

### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 1 d'agost de 2019 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposava que l'objectiu de la cita prèvia era evitar temps d'espera i cues, i oferir una millor atenció a la ciutadania.

Pel que fa a les cites de registre a les OAC, es podia obtenir cita d'un dia per a un altre, és a dir, no calia esperar més d'un dia per a la tramitació.

D'altra banda, a totes les OAC hi havia cites reservades per al mateix dia per a casos en que alguna persona es trobés en la situació de tenir la necessitat de fer el tràmit el mateix dia en que es presentava a l'OAC sense cita.

En tot cas, si la persona havia de lliurar una documentació urgentment, a totes les OAC es registrava sense cita.

### **CONSIDERACIONS**

En les relacions entre la ciutadania i les administracions públiques, el registre de documents és acte clau, a través del qual les persones interessades, poden presentar les sol·licituds d'inici de procediments administratius, presentar al·legacions, aportar aquella documentació que li pugui ser requerida per qüestions diverses, etc. És per tant, un mitjà que **possibilita el compliment, tant de drets, com de deures** de la

ciutadania. Cal tenir en compte, a més, que el registre **regeix a efectes de còmputos i terminis**, no sols a l'Ajuntament de Barcelona, sinó també amb documents dirigits a altres administracions.

Aquest acte de registre, que s'havia fet tradicionalment a través de registres presencials i per tant, físics, en els darrers anys i gràcies al desenvolupament de l'administració electrònica, especialment a partir de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans a les Administracions Públiques, s'ha pogut desenvolupar també en format electrònic, el que permet agilitat en la tramitació, així com comoditat i flexibilitat en l'accés als registres. En aquesta línia, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar una Ordenança Reguladora de l'Administració Electrònica, la qual ha estat actualitzada.

No obstant, el desenvolupament de l'Administració Electrònica, no pot comportar en cap cas, un tracte discriminatori cap aquells ciutadans que, per dificultats en l'accés o l'ús dels mateixos, o bé per l'exercici de l'ús de la llibertat, opten per accedir a l'administració pública de forma presencial. En aquest sentit, l'article 4 de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, que relaciona els principis amb els quals s'ha de desenvolupar l'administració electrònica, estableix, al punt b) el **principi d'igualtat**, de forma que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionin amb les administracions públiques per mitjans no electrònics, tant respecte a l'accés a la prestació de serveis públics com respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu sense perjudici de les mesures adreçades a incentivar la utilització dels mitjans electrònics. En un sentit similar es pronuncia l'article 14.1 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quan estableix que **la ciutadania pot escollir en tot moment, el mitjà pel qual es relaciona amb les administracions públiques**.

En aquesta línia, per tant, resulta evident que el registre de documents, s'ha de poder desenvolupar de forma presencial i que l'Ajuntament de Barcelona respecta aquesta condició. Amb tot, s'observava, en el moment de l'inici d'aquesta actuació d'ofici, una certa limitació davant el fet que algunes persones s'havien dirigit a la Sindicatura exposant que no podien accedir al Registre sense cita prèvia. En paral·lel, la pàgina web municipal també informava dels tràmits pels que es podia sol·licitar cita prèvia, entre els quals hi havia els de presentació i registre de documents.

L'informe municipal exposava que la cita prèvia era per evitar esperes i millorar la qualitat de l'atenció a la ciutadania, el que s'adiu al principi de servei efectiu a la ciutadania, establert a l'article 3.1.a de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. I també afegia que les cites prèvies es podien obtenir d'un dia a un altre i a més les OAC tenien cites reservades per a casos de necessitat de registre. Finalment s'afegia que si una persona havia de lliurar una documentació urgentment, en totes les OAC es registraria sense cita.

Malgrat que es constata un esforç per poder donar servei de registre (que en un Ajuntament com el de Barcelona, genera una amplíssima activitat diària) es constata a través del contingut de l'informe, el de la web municipal i l'experiència d'algunes persones, que no es donen garanties suficients per poder registrar un document de forma presencial i sense cita prèvia.

Els registres de les administracions públiques tenen la seva regulació bàsica a l'article 16 de la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions públiques, el qual estableix l'existència del Registre, que, segons es determina al punt 1) haurà de comptar amb un Registre Electrònic General, en el que s'assentarà tot document que es presenti o es rebi en qualsevol òrgan. El punt 4 del mateix article

M. Assumpció Vilà i Planas

estableix diferents formes de presentació dels documents que les persones interessades dirigeixin als òrgans de les Administracions públiques.

L'Ajuntament de Barcelona compta amb la **Instrucció per al funcionament del Registre general de l'Ajuntament de Barcelona**, el qual, a l'article 5. estableix que el Registre presencial funcionarà tots els dies de l'any que siguin hàbils a la ciutat de Barcelona. Periòdicament es publicarà, també a la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, la relació de registres, i d'oficines si s'escau, i els seus horaris de funcionament, incloses aquelles que siguin, a més, oficines d'atenció al ciutadà. Per raons de seguretat jurídica, **els horaris hauran de tenir vocació de permanència** i la seva modificació només serà possible per causa motivada que haurà de publicitar-se en els mitjans de premsa i a la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, es considera, que d'acord, tant amb la Llei 39/2015, com amb la Instrucció per al funcionament del Registre general de l'Ajuntament de Barcelona, la qual indica raons de seguretat jurídica, cal garantir que la ciutadania pugui procedir a registrar un document amb o sense cita prèvia. En aquesta línia, cal afegir que consultada la **Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana**, document que ha de contenir la relació de serveis prestats, així com els compromisos de qualitat, no s'observa referència explícita a la necessitat de cita prèvia per als tràmits presencials.

A més, en un exercici de **simplicitat, claredat, proximitat als ciutadans i transparència de l'actuació administrativa**, com a principis als quals es fa referència a l'article 3.1.de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, la possibilitat de registre de documents sense cita prèvia ha de constar indicada a la pàgina web municipal.

Finalment, es vol reflexionar sobre la **Taula de Coordinació de Serveis d'Atenció i Informació Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona**, creada a l'abril de 2018, posant de relleu la importància que el consistori vol donar a la resposta àgil i transparent a les necessitats i demandes de la ciutadania, la d'oferir un tracte personalitzat i perquè els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i deures d'una manera fàcil i efectiva. Aquesta taula té com a funció assignada, entre d'altres, la de coordinar les Àrees municipals per construir una visió integral de l'atenció ciutadana, adaptada a les noves tecnologies i a la nova Llei de Procediment Administratiu Comú. En aquesta línia, la sindica considera que aquest seria el marc per poder treballar, en cas que no s'hagi fet ja, per tal de poder trobar les formes de garantir el registre presencial de documentació, sense necessitat de cita prèvia i sense que sigui necessari justificar la urgència del tràmit. A més, cal que el sistema que es dissenyi per a fer-ho possible, estigui protocol·litzat i sigui públic.

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 la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha de millorar en eficàcia.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar** a la Direcció de Serveis d'informació i Atenció Ciutadana que s'ha de garantir el registre de documents, encara que no s'acrediti situació d'urgència, sense necessitat de cita prèvia
- **Recomanar** a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana que s'exposi de forma clara a la web municipal, que es pot accedir al registre de documents sense necessitat de cita prèvia.
- **Recomanar** a la Direcció de Serveis d'informació i Atenció Ciutadana que informi adequadament a tot el personal de les OAC i del 010 sobre la possibilitat de registrar documents sense necessitat de cita prèvia.

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.

Per autorització de la síndica de greuges de Barcelona  
L'adjunta

Barcelona, 15 de juny de 2020