

RAS 2/2021, de 15 d'octubre, sobre l'atenció presencial a la ciutadania en l'exercici dels seus drets davant els serveis municipals

Les circumstàncies viscudes al nostre municipi i arreu del món quant a les restriccions d'alguns drets adoptades en virtut de la prioritària salvaguarda de la seguretat sanitària de tota la població, ha obligat a la ciutadania a consentir, sempre amb l'aval de les autoritzacions previstes per l'ordenament jurídic i sota la supervisió dels tribunals de justícia.

Actualment, vivim la recuperació de la normalitat i en aquest procés de restabliment dels drets de la ciutadania se'ns han descobert nous espais de relació gràcies a les noves tecnologies quasi sempre per a millorar l'organització i funcionament de l'administració pública, en algun cas la pandèmia ha obligat a accelerar l'adopció de canals que d'altra forma haurien tardat anys en implementar-se, però ara la recuperació dels escenaris anteriors a la pandèmia obliga, mentre no es canviïn les lleis, a recuperar també la presencialitat.

Aquesta presencialitat és especialment important en aquelles administracions en les que la proximitat és un factor clau, com ara són les administracions municipals, i sense dubte s'ha de regular per a què no es vegi compromesa l'eficàcia i l'eficiència dels nostres ajuntaments, ordenant sistemes d'atenció per cita prèvia o limitant l'atenció a les persones físiques tal i com preveu l'article 14.1 de la Llei 39/2015, de Procediment administratiu, però en cap cas es pot veure extingida, com ara mateix ha succeït en alguns serveis municipals en els que sols s'atén per via digital o telefònica.

Consultes tècniques de PGOU i planejament municipal vigent

[Tornar](#) [Imprimir](#) [escoltar](#) [compartir](#)

AVÍS IMPORTANT:
Les cites no són presencials i s'atenen únicament per videoconferència.

QUÈ HI PODEU CONSULTAR?
Els tècnics d'Informació Urbanística resoldran per videoconferència consultes tècniques sobre el Pla general d'ordenació urbana: es respon sobre normativa municipal, però en aquest servei no s'interpreta, sinó que, per a les interpretacions, us haureu de dirigir als serveis i/o als departaments que l'apliquen.



ANTECEDENTS DE FET

Ateses les reclamacions rebudes per la institució de la Defensora en relació a la manca d'atenció presencial per al Servei d'Informació Urbanística i per al Servei de Llicència d'Obres, amb núm. de ref. IMA 171/2020, IMA 296/2020, IMA 15/2021, IMA 145/2021, IMA 181/2021 i l'expedient DC051/2021 que d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) es va admetre a tràmit.

La ciutadania ens ha comunicat les dificultats per obtenir cita prèvia, perquè sols està habilitat de manera formal la concertació via web. D'altra banda també es repeteix la reclamació de que les cites s'atorguen per a un termini superior a 20 dies i sempre pel canal digital o telefònic, en cap cas es preveu l'atenció presencial.

Des de l'oficina de la Defensora es va iniciar la investigació de les



manifestacions de la ciutadania i el primer entrebanc va ser interpretar que “Consultes tècniques de PGOU i planejament municipal vigent” era la nomenclatura utilitzada per “Informació Urbanística”. Després de consultar visitar la pàgina web municipal i conversar amb el Servei ratificarem tots els punts reclamats, és a dir, que *sols es pot anar a les oficines si el departament ho indica*, per tant qui decideix no és el ciutadà sinó el servei. D'altra banda la primera cita prèvia quan es va consultar el 23.09.2021 era pel 02.11.2021 i avui, 14.10.2021, no hi ha dies ni hores pels propers 2 mesos.

Els fets ens orientaren a fer una consulta a la Regidora de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat, i en data 23.09.2021, es va remetre correu electrònic exposant la situació i motivant la nostra actuació.

En data 27.09.2021 la Regidora ens comunicava que havia donat iniciat l'estudi de la qüestió amb els serveis implicats. En data 13.10.2021, davant la manca de resposta, es reiterava la consulta.

En data d'avui, encara no s'ha rebut cap resposta però la necessitat de recuperar al més aviat possible l'atenció presencial ens condueix a la redacció d'aquesta Recomanació. Evidentment, abans de procedir s'ha comprovat que avui l'atenció presencial en aquells serveis reclamats continua orientada en el sentit que s'indica a la pàgina web, és a dir, de forma digital o telefònica exclusivament.

FONTS DE DRET

L'atenció presencial és un dret que com s'explicava en l'apartat preliminar s'ha vist restringit per les circumstàncies sanitàries viscudes els darrers 2 anys, però sempre en el marc d'un estricte compliment de l'ordenament jurídic i amb la supervisió dels ens competents per a la implantació de les limitacions que podien afectar drets fonaments.

Actualment, l'autoritat sanitària competent per a la recuperació de la “normalitat” ha aixecat les restriccions i res justificaria que no es recuperassin tots els canals previstos per l'ordenament de jurídic per a l'atenció de la ciutadania, també la presencialitat.

Així, d'acord amb l'article 53.1.f, de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment administratiu la ciutadania té dret a **“obtenir informació i orientació** en relació als requeriments jurídics o tècnics que la normativa imposi als projectes o sol·licituds que es proposi realitzar” i l'article 14.1 de la mateixa Llei preveu que **“les persones físiques podran triar en tot moment si es comuniquen amb les Administracions Públiques en l'exercici dels seus drets i obligacions per mitjans electrònics o no”**. Per tant podríem concloure que la ciutadania, des d'un rol no professional, té el dret de triar si vol ser atès per mitjans electrònics o presencialment pels serveis municipals, i no a l'inrevés.

Important:

Les cites en línia s'atenen de forma telemàtica: per correu, telèfon i/o videoconferència.

Només heu d'acudir a les oficines en cas que el departament us ho indiqui

Si heu de ser atès per videoconferència, en la confirmació de la vostra cita prèvia, rebreu un correu amb el següent enllaç: **“Uneix-me a la reunió del Teams”**.



D'altra banda, quant a l'accés de la ciutadania per a relacionar-se amb l'administració municipal, són molt preocupants dues qüestions associades amb la CITA PRÈVIA. La primera qüestió és que per obtenir CITA PRÈVIA sols es pot obtenir via web, de forma que qualsevol que no domini

el canal digital no pot concertar cita. Hem consultat amb el Servei d'atenció telefònic -SAT i ens han explicat que atès el volum de feina i la seva competència sols donen cita prèvia per l'empadronament en casos d'urgència, a majors de 65 anys i a partir de les 14 hores, la resta de concertacions es deriven a les extensions de les Àrees competents i no tenen constància de com acaben les consultes, si bé confirmem que comunicar amb algunes extensions resulta quasi impossible.

La segona problemàtica quant a la CITA PRÈVIA és la demora entre la data de petició i la data de la cita en alguns Serveis de la Regidoria de Model de Ciutat i també en altres Regidories que exposam a continuació. En moltes ocasions la distància afecta el dret de la ciutadania a ser informada dins els terminis que li permetria respondre a les seves obligacions. En altres paraules, si la informació no es rep en temps i forma, la demora podria impedir a la ciutadania l'exercici dels seus drets. Per exemple, al Servei d'Informació Urbanística s'estan superant **els dos mesos** i al Departament de Llicències d'obres la demora és molt variable perquè sols alguns dels 10 tècnics indicats a la web tenen disponibilitat i depèn dels dies, però si no és el tècnic que du el teu expedient la consulta no té gaire sentit. Finalment, en relació a d'altres Àrees, destaquen les dificultats del Servei de multes que, malgrat un esforç extraordinari del funcionariat, avui tenen com a data més pròxima per a cita prèvia pel dia 5 de novembre, més de 20 dies vista. En aquest cas, podria succeir que la ciutadania no arribàs a temps per a rebre informació abans de concloure el termini d'al·legacions que és de 15 dies des de la notificació de la multa.

CONCLUSIONS

Així, doncs, en vista dels fets exposats, dels arguments jurídics i de les consultes documentals, amb l'excepció de l'Informe no rebut per part de la Regidoria, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. Els mesos restriccions per motiu COVID, l'aplicació de noves tecnologies, l'augment persones fent teletreball i la manca de recursos humans als serveis municipals, havien provocat que l'atenció presencial al públic quedàs erradicada en alguns serveis municipals i per això ara hi ha dificultat per a la restitució de l'atenció presencial.

SEGONA. Les noves tecnologies han oferit espais innovadors i molt pràctics per a la relació entre l'Administració i la ciutadania, quan aquesta domina les vies digitals i s'ha fet una gran tasca per part de les administracions en la seva implementació. No obstant, aquests nous espais no poden suposar l'extinció de la presencialitat, ja que provocaria una vulneració de drets i en moltes ocasions l'exclusió de bona part de la ciutadania que es veu materialment impedita per accedir a través del canal digital.

Per tot això, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per instar a la Regidoria de Model de Ciutat en particular i a l'administració municipal en el seu conjunt a:

PRIMER. **La recuperació de l'atenció presencial, adoptant les mesures pertinents per a no col·lapsar l'administració, ordenant l'assistència de la ciutadania**, ja sigui per mig de sistemes de cita prèvia o per altres sistemes però sempre accessibles per diverses vies, no sols per mig del canal web, ja que provocaríem una exclusió d'aquells veïnats que no són usuaris digitals.

SEGON. Cal garantir el dret d'accés a una informació de qualitat i oportuna pels canals previstos per la normativa i per això **és urgent dotar als serveis municipals del personal suficient i necessari que permeti facilitar l'atenció a la ciutadania en temps i forma.**

TERCER. Cal que l'administració posi el focus de la seva activitat en les persones més **vulnerables** perquè tots podem ser susceptibles de vulnerabilitat i perquè l'administració pública millora quan s'acosta a la ciutadania i dona facilitats per a què els veïnats i veïnades s'acostin a ella. **D'altra banda, caure en inèrcies excloents podria fer que una administració com la municipal, que fa bandera del factor de la proximitat amb els seus administrats, s'allunyàs de la ciutadania o fins i tot fos causant d'exclusió.**

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunico el resultat de les meves investigacions i us sol·licito que tan aviat com us sigui possible em comuniqueu si acceptau o no el nostre Suggeriment/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa.

Contra las decisions de la Defensora de la Ciutadania no se pot interposar recurs i les queixes que es formulin no afecten els terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, d'acord amb l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això, ateses les seves competències es dona trasllat del resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a que en prengui constància i s'emet aquesta RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora l'admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació suggerida, aportant els arguments jurídics i tècnics que avalin la seva decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, pel seu coneixement i efectes.

Palma, 15 d'octubre de 2021

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola