**A (POSAR AQUÍ L'ADMINISTRACIÓ A LA QUAL VAGI DIRIGIT)**

D./Dª…………, titular del DNI núm.…………, veí/a de……………, amb domicili en…………………., compareix i DIU:

**Primer.-** Que volent realitzar amb aquesta Administració el tràmit de (INDICAR AQUÍ QUE ÉS) s'ha trobat que no ha pogut accedir presencialment a l'oficina administrativa (INDICAR QUIN ÉS) per l'existència d'un servei de cita prèvia obligatòria com a única manera a través del qual accedir.

**Segon.-** Una vegada desapareguda la urgència per raons de salut pública que va imposar la cita prèvia obligatòria, mantenir-la sense motivació com s'està fent per als registres i altres oficines administratives, dificultant l'accés de la ciutadania als serveis públics vulnera l'ordenament jurídic aplicable.

En primer lloc, aplicar normatives excepcionals a situacions ordinàries va en contra del que ens diu l'art. 4.2 del Codi Civil sobre que la legislació excepcional no es pot aplicar a supòsits ni en moments diferents dels compresos expressament en elles.

En segon lloc, l'obligació prevista en l'art. 103 de la Constitució que l'Administració ha de servir amb objectivitat als interessos generals impedeix el manteniment d'un sistema que en lloc de considerar a l'Administració com a ens instrumental per a servir als ciutadans, fa que aquests s'hagin de sotmetre a l'arbitri i designis de l'Administració, vulnerant-se l'ordre constitucional impost per l'art. 1.2 CE.

Com diu la \*STS de 23/03/2021 (RC 3688/2019) abans citada, “*cal recordar…que l'interès general o públic pertany i beneficia als ciutadans, no a l'Administració com a organització servicial que ho gestiona -l'ha de gestionar-.”.*

Si l'art. 37 de la Llei de procediment administratiu de 1958 obligava al fet que l'horari d'atenció al públic de l'Administració fos prou ampli perquè no es causessin pèrdues de temps als interessats, obligant a vegades a habilitar un horari compatible amb el laboral, no seria molt raonable pensar que la Constitució ens ha deixat en una pitjor situació amb l'Administració de la qual estàvem en la dictadura.

En tercer lloc, la imposició d'una cita prèvia obligatòria contraria clarament l'obligació de les Administracions Públiques de respectar en les seves relacions els principis de servei efectiu i proximitat als ciutadans de l'art. 3 de la Llei 40/2015.

Cal tenir en compte que tal com indicava l'Exposició de Motius de la LOFAGE, la llei que va introduir aquesta obligació de l'Administració de respectar en les seves relacions amb els ciutadans els mateixos principis de servei efectiu i proximitat que es recullen avui en l'art. 3 de la Llei 40/2015 "*el servei als ciutadans és el principi bàsic que justifica la seva existència i que ha de presidir la seva sencera activitat*", tenint els ciutadans "*el legítim dret a saber quines són les competències de cada Administració i a rebre serveis públics de qualitat*.”.

En quart lloc, la cita prèvia obligatòria infringeix diversos drets dels ciutadans continguts en la LPAC, com són l'obligació de l'Administració i dels seus empleats públics de facilitar-los als ciutadans l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions (art. 13.e) LPAC) com poden ser la presentació dels escrits i recursos en termini, el dret a poder presentar en les oficines d'assistència en matèria de registres (art. 16.4 LPAC), la qual cosa afecta el principi de gratuïtat del procediment administratiu (en obligar a anar a Correus o un gestor) o qualssevol altres reconeguts per la CE o les lleis (art. 13.i) LPAC), així com els reconeguts als interessats en les lletres a, e, f i i de l'art. 53 LPAC.

Quan el legislador en la LPAC excepciona un dret procedimental del ciutadà el fa expressament i imposant condicions a l'Administració. Així succeeix amb l'ampliació del termini màxim per a resoldre i notificar (una obligació de l'Administració l'incompliment de la qual genera drets en l'interessat -silencio administratiu o caducitat-), tant quan l'art. 32 LPAC permet ampliar-lo en la meitat "*si les circumstàncies l'aconsellen i amb això no es perjudiquen drets de tercer*", com quan els articles 21.5 i 23.1 LPAC permeten ampliar-ho al doble quan "*el número de les sol·licituds formulades o les persones afectades poguessin suposar un incompliment del termini màxim de resolució*" però exigint que abans d'ampliar el termini s'habilitin els mitjans materials i personals necessaris per a poder complir amb el termini i només, excepcionalment, quan això no hagi funcionat, es pot ampliar el termini en detriment del ciutadà.

Tampoc consta que existeixi disposició amb rang de llei que hagi establert l'obligatorietat de la cita prèvia, per la qual cosa s'infringeix també l'art. 1.2 LPAC que indica que “*Només mitjançant llei, quan resulti eficaç, proporcionat i necessari per a la consecució dels fins propis del procediment, i de manera motivada, podran incloure's tràmits addicionals o diferents als contemplats en aquesta Llei*”. Aquesta modificació legislativa sí que es va fer l'any 2020 per a l' atenció al públic en qualsevol seu judicial o de la fiscalia (art. 18.2 de la Llei 3/2020, de 18 de setembre, de mesures processals i organitzatives per a fer front al COVID-19 en l'àmbit de l'Administració de Justícia) no obstant això per a aquesta Administració no existeix aquesta habilitació legislativa.

En cinquè lloc i lligat a l'anterior, la imposició de la cita prèvia obligatòria sense cap motivació vulnera el principi/dret a la bona administració. L'art. 30.1 de l'Estatut d'Autonomia titulat “*Drets d'accés als serveis públics i a una bona Administració”* diu que “*Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les Administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de la seva prestació*”.

Com ha dit el professor Juli Ponce Solé, aquest article ha de #interpretar a la llum de l'art. 37 que assenyala que “*Les disposicions dictades pels poders públics de Catalunya han de respectar aquests drets i s'han d'interpretar i aplicar en el sentit més favorable per a la seva plena efectivitat*”.

La STS de 3/12/2020 (RC 8332/2019) ens diu que: *"..la bona administració és una mica més que un dret fonamental dels ciutadans, sent això el més rellevant; perquè la seva efectivitat comporta una indubtable carrega obligació per als òrgans administratius als quals se'ls imposa la necessitat de sotmetre's a les més exquisides exigències legals en les seves decisions, també en les de procediment.".*

En conclusió, es tracta de recuperar la idea bàsica de la qual parteix el nostre sistema constitucional: la sobirania correspon al poble, del qual emanen tots els Poders de l'Estat. Mentre que el poder dels ciutadans és atorgat directament per la Constitució, el de l'Administració és un poder vicari o delegat; només és legítim si en la seva actuació respecta la Constitució i les lleis i serveix de manera efectiva a la ciutadania de la qual deriva en últim terme la seva raó de ser.

Finalment, l'art. 20.1 de la LPAC estableix que “*Els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les Administracions Públiques que tinguessin al seu càrrec la resolució o el despatx dels assumptes, seran responsables directes de la seva tramitació i adoptaran les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o retardin l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, disposant el necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments*”, com ho és, conforme a l'exposat fins ara, l'exigència de la cita prèvia obligatòria sense motivació ni habilitació legal.

**Tercer.-** La Síndaca de Greuges de Catalunya en la seva resolució de **l'expedient número AO-00164/2022** formula les següents **CONCLUSIONS:**

*1. L'Administració pública està al servei dels ciutadans i la seva actuació implica un servei efectiu, claredat i proximitat a la ciutadania (art. 3 de la Llei 40/2015). L'Administració digital ha de tenir sempre present la vocació de servei públic (art. 103 de la Constitució espanyola) i ha de tenir en compte la ciutadania perquè els seus drets no quedin afectats.*

*2. Les administracions han d'aplicar el principi de proporcionalitat quan, en l'exercici de les seves competències, estableixin mesures que limitin l'exercici de drets individuals o col·lectius o exigeixin el compliment de requisits, com és el cas de la cita prèvia com a requisit per a l'accés presencial a les seves dependències (art. 4 de la Llei 40/2014).*

*Això ens obliga a qüestionar si l'exigència indiscriminada de la cita prèvia s'ajustaria a aquest principi. A aquests efectes, podem recórrer a les tres condicions que el Tribunal Constitucional ha fixat, amb caràcter general a l'hora d'aplicar el test de proporcionalitat, per determinar si una mesura restrictiva d'un dret fonamental supera el judici de proporcionalitat:*

* *Judici d'idoneïtat: és una mesura adequada per aconseguir l'objectiu perseguit? La cita prèvia constitueix, en principi, un mitjà per aconseguir un tractament ordenat de l'atenció presencial.*
* *Judici de necessitat: existeix una altra mesura o alternativa igualment idònia per a la consecució de l'objectiu que sigui menys complexa que la qüestionada? L'adequada organització i distribució dels recursos humans de les oficines d'atenció ciutadana i del registre oferien atenció presencial a la ciutadania sense cap condició prèvia (resguard de cita) fins a l'esclat de la pandèmia, que va provocar el tancament hermètic de l'Administració en les relacions presencials o físiques amb la ciutadania. Per tant, no es pot considerar que la cita prèvia obligatòria respongui a una necessitat per oferir el servei d'atenció presencial a la ciutadania una vegada desaparegudes les limitacions associades a la pandèmia de la covid.*
* *Judici de proporcionalitat en sentit estricte: la cita prèvia és una mesura ponderada o equilibrada pel fet que de la seva imposició se'n deriven més avantatges o beneficis per a l'interès general que perjudicis? El malestar dels ciutadans davant les dificultats per accedir a l'atenció presencial, una de les portes d'entrada a l'Administració per exercir els seus drets, fa decaure qualsevol argument que pretengui defensar-ne l'eficàcia. La cita prèvia no s'ajusta al dret dels ciutadans que afirma que se'ls ha de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions (art. 13.e) Llei 39/2015). Entenem que la cita prèvia com a requisit per accedir a l'atenció presencial genera una limitació excessiva i no proporcional a l'exercici de drets, i això no queda prou justificat en la millora organitzativa que pugui suposar per a les administracions.*

*En conseqüència, al nostre parer, no es complirien dos dels tres requisits del judici de proporcionalitat d'una mesura restrictiva de drets.*

*3. La imposició de la cita prèvia obligatòria per relacionar-se presencialment amb l'Administració no té cap empara legal, genera situacions de desatenció i desigualtats en l'accés. Ha alterat les bases ordinàries de les relacions amb els ciutadans que hi cal revertir aquesta situació.*

*L'atenció presencial ha d'estar permanentment oberta, sense condicionaments i restriccions, i al servei dels ciutadans durant tot l'horari d'obertura de les oficines d'atenció ciutadana i de les oficines de registre.*

*4. La desigualtat digital genera risc d'exclusió de les persones desafavorides, les que es troben en situacions d'especial vulnerabilitat i la gent gran. En cap cas l'Administració pot imposar la relació electrònica a aquests col·lectius de persones ni, en general, a altres col·lectius si no es té constància que disposen dels mitjans tècnics i la capacitació per fer-ne ús.*

*5. Cal dissenyar mecanismes d'acompanyament per aconseguir una digitalització inclusiva de les persones no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració que vulguin, voluntàriament, fer el trànsit cap al canal tecnològic.*

*Aquesta obligació no respon només al mandat genèric d'afavorir la participació del conjunt de la ciutadania dels avantatges de la relació digital i remoure els obstacles que impedeixen una part de la població accedir-hi (l'anomenada bretxa digital) sinó també al mandat legal explícit de l'article 13 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En concret, aquest precepte estableix el dret de les persones a ser assistides en l'ús de mitjans electrònics per relacionar-se amb les administració i a obtenir els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu la mateixa llei. Així mateix, l'article 12 de la mateixa llei concreta el deure d'assistir les persones no obligades a relacionar-se electrònicament en l'ús de mitjans electrònics”.*

Les recomanacions d'aquesta resolució de la Síndaca són les següents:

*“1. La cita prèvia és una bona solució com a via preferent d'atenció al ciutadà, però no pot ser un requisit absolut. Demanem a totes les administracions de Catalunya que atenguin les persones que s'adrecin a les seves oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia i, a aquests efectes, que donin les ordres oportunes al personal d'accés perquè no se'ls barri el pas.*

*2. Suggerim que totes les administracions catalanes revisin els procediments en què s'exigeix la relació electrònica per verificar que aquesta obligació s'ha establert per norma reglamentària i, especialment, que comprovin que les persones disposen dels mitjans i la capacitat per relacionar-se electrònicament amb les administracions. L'Administració no pot exigir a les persones que s'hi relacionin per via electrònica si no té constància que disposen dels mitjans i la capacitació per fer-ho.*

*3. Proposem que la via electrònica no sigui l'únic canal –teòric o efectiu– per obtenir una cita prèvia per accedir a les oficines d'atenció ciutadana. Caldria habilitar canals alternatius (presencials, telefònics, etc.) per obtenir la cita. En la mesura que les oficines d'atenció ciutadana donen servei al conjunt de la ciutadania, la via per obtenir una cita prèvia a qui vulgui fer-ne ús no pot ser només electrònica.*

*4. Recordem que totes les administracions, de manera proporcional als seus recursos, han d'habilitar mecanismes d'acompanyament i suport a les persones que voluntàriament vulguin fer ús del canal digital per relacionar-se amb l'Administració. La progressiva digitalització dels processos i actuacions de les administracions catalanes no pot deixar al marge les persones amb dificultats per accedir a la tecnologia.*

Per això, **SOL·LICITA:**

**1r.-** L'eliminació immediata del sistema de cita prèvia obligatòria per ser contrària a dret.

**2n.-** Que es faciliti la identificació de l' autoritat o empleat públic responsable que es continuï exigint a dia d' avui aquesta cita prèvia obligatòria.

**3r.-** Que per part del titular de la unitat administrativa de la qual depengui la decisió de mantenir aquesta cita prèvia obligatòria siguin adoptades les mesures oportunes per a l'eliminació immediata d'aquesta, recordant-li que segons l'art. 20.1 LPAC és responsable directe d'adoptar les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedeixin, dificultin o retardin l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, disposant el necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments com ho és la citada prèvia obligatòria.

POSAR AQUÍ Lloc, data i signatura