

EL SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE TERUEL

CERTIFICA: Que el Ayuntamiento Pleno en su sesión del día 31 de marzo de 2023 adoptó el siguiente acuerdo relativo a:

Expediente n.º 1876/2023/TE

Propuesta de resolución presentada por el grupo político municipal del Partido Popular, referente a solicitar al Gobierno de España y a otras administraciones que los ciudadanos puedan ser atendidos sin necesidad de cita previa.

Cuyo tenor literal es el siguiente:

Exposición de motivos

Durante la pandemia se establecieron sistemas de cita previa para que los ciudadanos pudieran recibir atención personalizada en las oficinas públicas y registros de la Administración y así respetar las normas de protección frente a los efectos de la COVID-19.

Pero la crisis sanitaria generada por la pandemia en realidad vino a acentuar una situación que ya se estaba practicando con anterioridad. Así lo ha denunciado el Consejo de la Abogacía y numerosos juristas que alertan sobre el uso ilegal de este sistema para acceder a los servicios públicos administrativos, que parece que tenga que ser una obligación en lugar de una opción.

La exigencia de cita previa, muchas veces difícil de obtener en un plazo razonable o la necesidad del uso de medios tecnológicos inaccesibles para una buena parte de la población, deterioran gravemente la atención de calidad que el ciudadano merece por parte de las administraciones públicas.

La cita previa debe ser un sistema opcional y complementario de atención al ciudadano, no debe constituir la única vía de relación con la administración.

Esta obligatoriedad resta derechos a los ciudadanos y les impone una relación con los poderes públicos de forma electrónica, para la que muchos de ellos no están familiarizados o residen en localidades con poco o mal acceso a la red de internet.

El Ayuntamiento de Teruel, en el momento en que la situación de la pandemia lo permitió, eliminó la cita previa y de nuevo el ciudadano pudo acceder al Ayuntamiento sin necesidad de solicitar una cita previa para realizar cualquier gestión. Este Ayuntamiento se convirtió en una de las primeras administraciones en quitar la cita previa y en volver a ser la administración abierta que era antes de la pandemia, una situación que todavía no se da en otras administraciones y que consideramos debe cambiar.

La Constitución obliga a la Administración a servir con objetividad y eficacia los intereses generales y a promover las condiciones para que los ciudadanos puedan ejercer con plenitud sus derechos, entre ellos, el ser atendidos de forma presencial.

Así, desde 1978, las diferentes normas aprobadas sobre el funcionamiento de la administración pública lo han sido para favorecer a los ciudadanos y respetar sus derechos, como el de acudir a los registros públicos para presentar solicitudes y registros, o ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Tanto la actual ley del Sector Público como la de Procedimiento Administrativo así lo establecen en sus principios inspiradores.

La caracterización de la Administración como un ente instrumental al servicio de la ciudadanía se ha convertido en una idea transversal a lo largo de estos años, así lo demuestra la idea recogida en la Exposición de Motivos de la Ley 4/1999 de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cuando expresamente establece que “los modelos administrativos deben construirse siempre en función de los ciudadanos, y no al revés”.

Se hace pues más necesario que nunca **garantizar que la relación con la administración electrónica sea voluntaria y en ningún caso obligatoria**. Y denunciar que ya no hay ninguna norma legal que autorice la cita previa obligatoria, ya que su excepcionalidad desapareció con el fin de la pandemia.

Situaciones como la señalada por el Defensor del Pueblo, de que un guardia de seguridad se convierta en un filtro de acceso a la Administración, o que la obtención del Documento Nacional de Identidad tarde más de dos meses en ser expedido mediante cita previa, no pueden pasar a ser aceptadas con normalidad.

Es inconcebible que el actual Gobierno gaste tantos esfuerzos y energías en promover normas de derechos universales que en realidad favorecen sólo a determinados grupos sociales, cuando no a personas con nombres y apellidos, y se olvide de promover el acceso fácil y generalizado a un servicio básico y esencial en un sistema verdaderamente democrático como es el de la atención al ciudadano, levantando las barreras que impiden el acceso a la administración electrónica o propiciando la atención presencial y personalizada.

Pero tampoco se puede permitir que algunas administraciones estén usando y abusando de la cita previa obligatoria sin el más mínimo amparo legal para hacerlo, en claro perjuicio a los derechos básicos de los ciudadanos y solo por su propia conveniencia.

El Ayuntamiento Pleno, en votación ordinaria aprobó la presente propuesta de resolución, cuyo tenor literal es el siguiente:

Primero.- Solicitar al Gobierno de España que fomente la administración abierta, a la que el ciudadano pueda acceder sin necesidad de cita previa con carácter obligatorio para ser atendido, estableciendo el carácter opcional y complementario de la misma.

Segundo.- Instar a otras administraciones que todavía tengan la atención al ciudadano exclusiva con cita previa, a que adopten con carácter de urgencia las medidas necesarias señaladas en el acuerdo anterior, para que la cita previa en sus servicios administrativos deje de ser una condición obligatoria para el derecho a ser atendido que tiene cualquier persona de acuerdo con las leyes y la Constitución.

Tercero.- Dar traslado de estos acuerdos a Presidencia del Gobierno, a los ministerios de Presidencia, de Hacienda, de Interior, de la Seguridad Social y de Justicia, y a los portavoces parlamentarios en el Congreso y el Senado, así como a los miembros de la Junta de Gobierno de la FEMP.

Y para que conste, de orden y con el visto bueno de la Sra. Concejal Delegada del Área de Régimen Interior, Personal, Seguridad y Movilidad, en el ejercicio de las atribuciones delegadas por la Alcaldía Presidencia mediante Decreto n.º 1.771/2019, de 3 de julio, a reserva de los términos que resulten de la aprobación del acta, firmo el presente en Teruel, a fecha de la firma electrónica.

DECRETO: Cúmplase y ejecútese el acuerdo precedente. Lo manda y firma la Sra. Concejal Delegada del Área de Régimen Interior, Personal, Seguridad y Movilidad, en el ejercicio de las atribuciones delegadas por la Alcaldía Presidencia mediante Decreto n.º 1.771/2019, de 3 de julio, sellado con el de su cargo, en Teruel, a fecha de la firma electrónica.

Vº Bº

