



## **LA SÍNDICA ADVERTEIX L'AJUNTAMENT QUE LES OAC HAN DE COMPLIR L'HORARI QUE DIVULGUEN**

**Vilà ha estimat una queixa d'una ciutadana que no va ser atesa, tot i arribar 40 minuts abans del tancament, perquè no es donaven més números per garantir l'horari dels treballadors**

**Els veïns tenen dret a un bon servei i aplicar uns horaris arbitraris suposa no poder confiar en la informació que dóna el consistori**

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha advertit l'Ajuntament que les oficines d'atenció al ciutadà (OAC) han de complir l'horari que divulguen per donar un bon servei a la ciutadania i evitar perjudicis. Vilà ha estimat una queixa presentada per una persona que no va ser atesa per l'OAC del Districte d'Horta-Guinardó tot i haver arribat a les dependències uns 40 minuts abans que l'oficina tanqués.

La ciutadana es va desplaçar expressament, el passat 4 de gener, des de Sant Cugat del Vallès fins a l'OAC d'Horta-Guinardó, situada al carrer Lepant, per empadronar-se. La veïna va arribar a les oficines cap a les 13.50 hores, però, tot i que aquell dia tancaven a les 14.30 hores, no li van deixar fer els tràmits.

El passat 4 d'octubre, la persona interessada va presentar una queixa a la defensora dels barcelonins en la qual, a més, mostrava la seva disconformitat per la resposta que li havia fet arribar la Direcció d'Atenció al Ciutadà, on, tot i reconèixer l'existència "d'un horari establert", se li deia que "a vegades la previsió de tancament supera l'horari previst i no permet l'atenció de nous ciutadans".

L'horari d'atenció al públic és en aquestes oficines de 8.30 a 14.30 hores, els dilluns, dimarts, dimecres i divendres, i de 8.30 a 20.00 hores, els dijous. Tot i això, es deixa de donar numero una estona abans per garantir l'horari dels treballadors. Un cop s'ha tancat el torn de números, atendre o no els ciutadans que arribin queda a criteri del cap de l'oficina.

La defensora dels barcelonins considera que la resposta donada a la ciutadana no està justificada i opina que no complir l'horari que es divulga suposa un greuge i trenca el

principi de confiança legítima establert en la Llei de procediment administratiu comú. “L’Ajuntament ha de garantir els drets dels ciutadans a una bona Administració i no està justificat que a la pràctica les OAC no compleixin amb l’horari d’atenció al públic que es divulga en els web municipals i en el telèfon d’informació 010.”

La síndica entén que l’Ajuntament ha d’assegurar els horaris dels treballadors, i per fer-ho compta amb diferents mecanismes: des de fer torns fins a establir un horari que coincideixi amb el tancament de les oficines. Però aquest dret laboral no pot entrar en col·lisió amb els drets de la ciutadania. “Tenir uns horaris arbitraris suposa que la població no pot confiar en la informació que dóna l’Administració pública”, sosté Vilà.