

## LA SÍNDICA RECORDA QUE CAL GARANTIR A LA CIUTADANIA EL REGISTRE DE DOCUMENTS SENSE NECESSITAT DE CITA PRÈVIA

**Barcelona, 12 d'agost del 2020** – La Síndica de Greuges de Barcelona ha recordat a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana que s'ha de garantir el registre de documents sense necessitat de cita prèvia, encara que no s'acrediti situació d'urgència. **Vilà també ha recomanat a la Direcció que s'exposi clarament en el web municipal que es pot accedir al registre de documents sense cita prèvia i que n'informi adequadament a tot el personal de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) i del 010.**

Mesos enrere, la Sindicatura de Greuges de Barcelona **va iniciar una actuació d'ofici en relació amb el registre de documents a les OAC, ja que havia tingut coneixement, a través de diverses persones que ho havien comunicat a la institució, que calia concertar una cita prèvia per procedir a registrar un document.**

### L'administració pública presencial i electrònica

El registre de documents és clau en la relació entre la ciutadania i l'administració pública i és un procediment a través del qual es poden presentar sol·licituds d'inici de procediments administratius i/o formular al·legacions, entre altres accions. En definitiva, parlem d'un mitjà que possibilita el compliment dels drets i deures de la ciutadania. **“Cal tenir en compte que el registre també regeix a efectes de còmputos i terminis”**, ha afegit la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

Aquest acte de registre s'havia fet tradicionalment a través dels registres presencials. En els darrers anys, i gràcies al desenvolupament de l'administració electrònica, especialment a partir de la Llei 11/2007, s'ha pogut desenvolupar també en format electrònic, fet que ha permès agilitat, comoditat i flexibilitat en la tramitació. No obstant això, **el desenvolupament de l'administració electrònica no pot comportar un tracte discriminatori cap aquella ciutadania que, per dificultats en l'accés, en l'ús, o bé per l'exercici de l'ús de la llibertat, optin per accedir a l'administració pública de forma presencial.**

### La valoració de la Síndica

L'informe municipal que va demanar la Síndica de Greuges de Barcelona exposa que la cita prèvia pretén evitar esperes i millorar la qualitat de l'atenció ciutadana, i afegeix que es poden obtenir d'un dia per l'altre. La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana també explica que les OAC compten amb cites reservades per a casos de necessitat de registre i que si una persona ha de lliurar una documentació urgentment, pot registrar-la sense cita en qualsevol OAC.

**“Malgrat que constatem un esforç per poder donar servei de registre, també veiem, a través del contingut de l’informe municipal, la web municipal i l’experiència d’alguns ciutadans i ciutadanes, que no es donen les condicions per poder garantir registrar un document de forma presencial sense cita prèvia i sense exhaurir els terminis”,** ha lamentat la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.