

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (TRANSPARÈNCIA I ACCÉS A LA INFORMACIÓ)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 de novembre de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Era enginyer de professió i, per encàrrec de peritatge del jutjat de primera instància de Barcelona núm. 25, havia de consultar la documentació relativa a un edifici del carrer de Provença de Barcelona.
- El dia 20 de setembre de 2024 havia autoritzat una persona per dur a terme la consulta de l'expedient i aquesta persona va demanar còpia dels plànols d'aquell edifici. Havia transcorregut un mes i mig i encara no havia rebut la documentació.
- Davant d'això, el dia 2 de novembre de 2024 va tornar a demanar cita, i se li donava per al dia 9 de desembre de 2024. Manifestava que no era la primera vegada que es trobava amb aquesta mateixa situació.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **a l'Arxiu Municipal Contemporani de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 11 de novembre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 22 de novembre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per atendre la petició del ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. L'accés als documents custodiats a l'Arxiu Municipal Contemporani

El servei municipal de l'Arxiu Municipal Contemporani conté el fons documental produït i rebut pels òrgans de govern de l'Ajuntament de Barcelona des del segle XIX. D'acord amb el Reglament del sistema municipal d'arxiu, amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTAIPBG) i amb el Reglament d'accés a la documentació municipal, d'una banda, a aquest servei municipal s'hi pot dirigir la ciutadania per sol·licitar consultes de documents. D'altra banda, l'Administració municipal té l'obligació de fer efectiu l'exercici del dret d'accés, que també compren el dret a obtenir còpies.

El Reglament d'accés a la documentació municipal conté dos capítols dedicats, un, a l'accés als documents dels centres d'arxiu (capítol II) i, l'altre, a la reproducció de documents dels centres d'arxiu (capítol III). Entre d'altres qüestions, aquestes disposicions regulen el procediment de sol·licitud de documents, el regim general i els terminis de lliurament de les reproduccions, i el seu principi general és l'accessibilitat a la documentació pública.

2. Els terminis utilitzats per facilitar la documentació sol·licitada

D'acord amb l'article 37 del Reglament d'accés a la documentació municipal, el termini de lliurament de les reproduccions s'estableix en el catàleg de serveis del Sistema Municipal d'Arxius. Així, la Carta de serveis de l'Arxiu Municipal de Barcelona disposa que les reproduccions en suport digital de documents ja digitalitzats es lliuraran en un termini màxim de tres dies hàbils. En canvi, les reproduccions en suport digital de documents originals que prèviament s'han de digitalitzar es lliuraran en un termini màxim de quinze dies hàbils a comptar des del moment en què es reben. Manifesta el consistori que sempre s'informa els usuaris d'aquest fet en el moment de formalitzar la sol·licitud de reproduccions.

Així doncs, els terminis de lliurament previstos en el catàleg de serveis del Sistema Municipal d'Arxiu són inferiors als que preveu la LTAIPBG, que en l'article 33 fixa un termini màxim d'un mes per resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública.

En aquest cas concret, segons l'informe municipal, el document que sol·licitava l'interessat, tot i que no presentava complexitat, no estava digitalitzat. La digitalització es va encarregar a una empresa externa i, un cop es va disposar de la documentació

en el format demanat per la persona interessada, el mateix dia es va traslladar al peticionari en un correu electrònic que li facilitava l'enllaç de descàrrega de la documentació. Ara bé, en l'informe facilitat a la Sindicatura no se cita la data en la qual es va facilitar l'enllaç amb el document i, per tant, no disposem d'elements per poder determinar si, en aquest cas en concret, es van complir els terminis establerts.

L'enllaç en qüestió té una vigència de tres dies i, atès que en aquell termini la persona interessada no va fer la descàrrega corresponent, l'enllaç es va desactivar. Arran d'aquesta situació, l'usuari va tramitar una queixa per correu electrònic i va afegir nova documentació a la petició inicial. L'òrgan municipal manifesta que es va tornar a activar un nou enllaç que es va trametre a l'usuari el 4 de novembre.

Posteriorment, el dia 8 de novembre, uns dies abans de la intervenció d'aquesta institució, l'Arxiu va contactar per telèfon amb el peticionari, es van resoldre els dubtes i es va indicar que no havia utilitzat els canals per a tràmits d'urgència. A continuació es va avançar la cita presencial al dia 25 de novembre.

També, d'acord amb l'article 32.2 del Reglament d'accés a la documentació municipal, des de l'any 2014 l'Arxiu Municipal ofereix la possibilitat de fer reproduccions amb mitjans propis, fet que permet als usuaris reproduir documents amb la seva càmera digital i, per tant, aconseguir les imatges el mateix dia de la cita.

3. L'obligatorietat de la cita prèvia per fer el tràmit

Un dels motius de queixa de la persona interessada era el termini que es dona per obtenir cita prèvia.

D'acord amb el que preveu l'article 16.3 del Reglament d'accés a la documentació municipal sobre l'accés als documents dels centres d'arxiu, en els centres que hagin organitzat el sistema de consulta amb cita prèvia les persones usuàries han d'utilitzar aquesta modalitat de consulta en els termes i els horaris establerts pel centre. En aquest sentit, la Carta de serveis de l'Arxiu Municipal de Barcelona recull la cita prèvia com a requisit d'atenció al públic en l'Arxiu Municipal Contemporani.

Segons manifesta l'òrgan municipal, atès el volum de consultes rebudes i la manca de recursos, el termini mitjà de les cites prèvies és de tres setmanes a un mes. Afegeix que, tanmateix, es posa a disposició dels usuaris un correu electrònic en el qual es pot sol·licitar avançar la cita, justificant la urgència de la consulta.

En aquest punt, creiem convenient referir-nos a l'obligatorietat de la cita prèvia per fer el tràmit. **La Sindicatura de Barcelona, al llarg d'aquests darrers anys, ha qüestionat l'obligació d'obtenir cita prèvia per relacionar-se amb l'Ajuntament.** Aquest sistema va agafar força a partir de la pandèmia de la covid-19, durant la qual va tenir un sentit.

El desembre del 2020, davant la consolidació de la cita prèvia per fer tràmits en el consistori, aquesta institució va elaborar un dictamen relatiu a la bona administració que feia una menció especial a l'exigència obligatòria de cita prèvia.

El dictamen conclouïa que la cita prèvia no era més que un nou tràmit que actuava com una espècie de *metatràmit*, en ser la porta d'accés al gaudi d'un altre conjunt de drets. Aquesta imposició sembla que no s'adequa a la legislació ni a la jurisprudència del Tribunal Constitucional i del Tribunal Suprem i, **per poder exigir-la, cal una norma amb rang de llei que habiliti aquest nou tràmit.**

Per tant, **l'exigència de la cita prèvia, més enllà que sigui oportuna o no com a tècnica de gestió, no es pot imposar a la ciutadania**, que pot acudir directament a les oficines d'atenció ciutadana quan ho necessiti, dins de l'horari d'atenció, en lloc del dia i l'hora que l'Administració li assigni.

Així, actualment la cita prèvia només pot ser voluntària per a la ciutadania, com a expressió d'una personalització dels serveis públics.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Arxiu Municipal Contemporani ha estat adequada pel que fa als terminis de lliurament de la documentació sol·licitada. En canvi, no és ajustada a dret quant a l'obligatorietat de la cita prèvia per atendre la ciutadania.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la Gerència de Recursos i Transformació Digital** que justifiqui convenientment la imposició de la cita prèvia com a requisit indispensable per atendre la ciutadania, atès que pot comprometre el seu dret a accedir als serveis de l'Arxiu Municipal Contemporani.
- **Recomanar a la Direcció de Serveis Jurídics** que valori l'oportunitat de revisar el Reglament d'accés a la documentació municipal pel que fa a la referència sobre la potestat dels centres d'arxiu per imposar la cita prèvia com a requisit d'atenció a la ciutadania.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.