



León, 10 de julio de 2019

Ayuntamiento de XXX

XXX (ZAMORA)

Expte. 20181428: Falta de respuesta a escrito. (2017-E-RC-85). Solicitud audiencia particular Plan Empleo.

Expte. 20181435: Horario de atención al público.

Resolución.

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con los expedientes que se tramitan en esta Institución con los números **20181428** y **20181435**, referencias a las que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El primero de estos expedientes se inició a partir de una reclamación cuyo autor afirmaba que un ciudadano había presentado un escrito en el Registro General (05/12/2017, 2017-E-RC-85) en el que solicitaba una entrevista para exponer un plan de empleo para el municipio, sin que después le hubiera sido comunicada ninguna respuesta.

El segundo de los expedientes se refería al posible incumplimiento del horario establecido para la atención al público en el Ayuntamiento: martes y jueves de 10 a 12 y 16 a 20 horas. Señalaba el firmante del escrito que el día 27/02/2018 (martes) los ciudadanos no habían podido acceder al edificio para realizar gestiones, ya que la Secretaria había cerrado la puerta, aunque se hallaba en el interior.

Admitidas a trámite ambas quejas, solicitamos información correspondiente a la problemática que constituía el objeto de cada una.

Como le indicamos en la solicitud que le dirigimos sobre el expediente 20181428, de no recibir ninguna información, entenderíamos que el escrito al que se refería la queja no había sido objeto de respuesta.

En principio, cualquier solicitud de información que formule un ciudadano ha de obtener una respuesta, sin perjuicio de cuál deba ser su contenido, es decir, con



independencia de que deba ser o no estimada.

En este caso concreto se trataba de una petición graciable, consistente en que le fuera concedida una audiencia personal para exponer un plan de empleo para el municipio, sometida por tanto al régimen del derecho de petición, sin que haya acreditado que fuera remitida ninguna contestación al ciudadano que la formuló.

Aunque no existía obligación de conceder la entrevista, sí debió comunicar al interesado la contestación expresa a su solicitud, por lo que de no haber sido la respuesta emitida en su momento, subsiste la obligación de hacerlo.

En cuanto al horario de atención al público, señala el informe municipal que *“el Ayuntamiento tenía abierta las dependencias municipales los martes y jueves en horario de 10:00 a 12:00 horas, y de 16:00 a 20:00 horas, por lo que el horario de atención al público se circunscribe a mentados días y en las horas establecidas.*

Y por último, señalar que el Ayuntamiento carece de los medios personales así como de los medios económicos necesarios para prestar el servicio de atención al público durante todos los días de la semana, si bien el mismo y en la fecha referida (27/02/2018) en la suya se hallaban abiertas al público las dependencias municipales, dando el servicio correspondiente a los vecinos de la localidad”.

Sobre la regulación de los horarios, el artículo 151 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF) exige que *“en todas las entidades locales habrá un Registro General para que conste con claridad la entrada de los documentos que se reciban”* (apartado primero) y que *“el Registro General permanecerá abierto al público todos los días hábiles durante las horas prevenidas en la legislación de procedimiento administrativo común”* (apartado segundo).

La remisión del Reglamento a la legislación de procedimiento administrativo común, se refería anteriormente al artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cuyo apartado sexto disponía que *“cada Administración pública establecerá los días y el horario en que deban permanecer abiertos sus*



registros, garantizando el derecho de los ciudadanos a la presentación de documentos previsto en el artículo 35".

La remisión que realiza el ROF a la legislación de procedimiento administrativo común debe entenderse referida ahora a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, vigente desde el pasado 2 de octubre de 2016, aunque las previsiones relativas al registro electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020.

A partir de ese momento, el Registro General habrá de ser electrónico (artículo 16) y todos los documentos presentados presencialmente habrán de ser digitalizados. Para cumplir con estas previsiones las Entidades Locales podrán adherirse voluntariamente y a través de medios electrónicos a las plataformas y registros establecidos al efecto por la Administración General del Estado; su no adhesión, deberá justificarse en términos de eficiencia (disposición adicional 2ª).

La implantación del Registro electrónico permitirá la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas. El artículo 31 de la Ley 39/2015 establece además que cada Administración Pública publicará los días y el horario en el que deban permanecer abiertas las oficinas que prestarán asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los interesados a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

La declaración de un día como hábil o inhábil a efectos de cómputo de plazos no determina por sí sola el funcionamiento de los centros de trabajo de las Administraciones Públicas, la organización del tiempo de trabajo o el régimen de jornada y horarios de las mismas. (artículo 30.8 Ley 39/2015).

Por tanto, en cuanto al horario durante el cual se permita la presentación de escritos en las oficinas de Registro, resulta que cada entidad local tiene libertad para establecer el horario de funcionamiento, siempre y cuando resulten garantizados los derechos de los ciudadanos regulados en el artículo 13, lo que obliga a la Administración a fijar el horario con criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

En ese caso, puesto que durante tres días en la semana las oficinas no están abiertas debería considerar la posibilidad de ampliar el horario de apertura para



posibilitar que los ciudadanos puedan acudir a presentar escritos de forma presencial o a informarse sobre algún asunto, aún cuando la realización de estas tareas no corresponden al Secretario.

Por otra parte, deberá facilitar información a los ciudadanos sobre la oficina más cercana de Registro en la que pueden presentar las solicitudes dirigidas a ese Ayuntamiento de forma presencial, en el horario en que no esté abierto.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

- **En caso de no haber emitido una contestación expresa a la solicitud formulada por ciudadano para que le fuera concedida una entrevista para proponer alguna actuación, deberá remitirla en este momento.**
- **Se sugiere a esa Alcaldía que considere la posibilidad de ampliar el horario de información y atención al público de forma presencial, respetando la normativa sobre jornada y horario de trabajo del personal que presta sus servicios en ese Ayuntamiento.**
- **Debe facilitar información a los ciudadanos sobre la oficina más cercana de Registro en la que pueden presentar las solicitudes dirigidas a ese Ayuntamiento de forma presencial, en el horario en que no esté abierto.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López