



Excmo. Ayuntamiento XXX
Ilmo. Sr. Alcalde
XXX
(León)

Asunto: Horario de atención presencial al público / Resolución

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1505/2022**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la situación acaecida el día 30 de agosto de 2022, fecha en la que un ciudadano acudió a las 11.55 horas al Ayuntamiento con el fin de llevar a cabo unas gestiones en relación con la exención del impuesto municipal de vehículos para personas con discapacidad XXX. Las dependencias municipales se encontraban cerradas sin ninguna indicación de esta circunstancia o de las razones de la misma. Al parecer, y siempre según manifestaciones del autor de la queja, esta situación se daba con cierta regularidad coincidiendo con la pausa/café de los trabajadores municipales.

Iniciada la investigación oportuna, esta Defensoría le solicitó información en relación con la cuestión planteada.

El informe municipal remitido hacía constar los siguientes extremos:

“Primero.- El horario de atención al público en estas oficinas municipales no es de 9 a 2 como marca la legislación sino de 9 de la mañana hasta las 3 de la tarde.

Segundo.- Esta atención se realiza de forma presencial o telefónica durante el horario anteriormente mencionado y sin necesidad de cita previa.

Tercero.- Este Ayuntamiento ni ha establecido ni proyecta establecer, ni durante los peores momentos del COVID, la necesidad de cita previa y todos los ciudadanos/as pueden acudir dentro de los límites horarios antes mencionados con la seguridad de ser atendidos en el acto.



Cuarto.- Las pausas de descanso a que tienen derecho los funcionarios han sido cubiertas en la mayor parte de los casos por miembros corporativos, especialmente el propio Alcalde.

Quinto.- Si en algún día las oficinas municipales han permanecido cerradas para el descanso de los funcionarios -tomar café- nuestros vecinos/as incluso acuden al bar correspondiente para comentar sus peticiones y de forma inmediata son atendidos. El caso comentado en la queja es aislado y no puede ser considerado cotidiano. En el mes de agosto por vacaciones hay días en que solo hay un trabajador.

Por todo lo cual, la atención al público en el Ayuntamiento XXX supera los límites horarios establecidos y se da cumplimiento a lo establecido legalmente en la mejores condiciones”.

Como sin duda conoce, los derechos reconocidos a los ciudadanos se hallan prescritos en el artículo 13 e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, derechos entre los que se encuentra el de ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, los cuales habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; asimismo el artículo 53 letra f) del mismo texto legal reconoce a los interesados en un procedimiento administrativo el derecho a “*obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar*”.

Este derecho puede verse obstaculizado en el caso de cierre de las oficinas municipales sin previo aviso o sin la publicidad adecuada, como parece que sucedió en ese caso.

Por otra parte tampoco parece oportuna la solución de cuestiones administrativas fuera de la sede municipal (por ejemplo en el bar, tal y como nos informa, por mucho que se trate de algo aislado) debiéndose arbitrar la forma de cohonestar el derecho de los trabajadores municipales a la pausa/café y el derecho de los ciudadanos a obtener información y orientación acerca de los requisitos técnicos o jurídicos para la realización de trámites administrativos, en la forma prevista en la normativa vigente, y con la debida y adecuada reserva.

En virtud de 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**:

- Que por parte de ese Ayuntamiento se arbitren las medidas oportunas para garantizar la apertura de las dependencias municipales durante la pausa/café de los



trabajadores municipales, articulando la cobertura de los servicios mediante turnos de presencia en las oficinas.

- Que se impartan las instrucciones oportunas para evitar el despacho de cuestiones administrativas fuera de la sede municipal por lo inadecuado que resulta, lo que, además, podría vulnerar el derecho de los ciudadanos a tratar las cuestiones que les afectan con la debida reserva.

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.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López