



EXCMO. AYUNTAMIENTO XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Servicio de información y atención al público

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 **1857/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

En la queja se cuestionaba el funcionamiento de los servicios de información y atención al público prestados en ese Ayuntamiento.

La persona reclamante manifestó que la atención presencial al público se realizaba por el Secretario los miércoles y jueves, de 12.00 a 15.00 horas, según un cartel fijado en el tablón de anuncios, parcialmente oculto por otros documentos superpuestos. Añadía que dentro de ese horario los ciudadanos encontraban dificultades para que se registraran sus solicitudes y para obtener la información que demandaban, mostrando insatisfacción con la atención recibida por una persona el XXX, cuando acudió a la oficina de Secretaría a registrar un escrito, aunque finalmente fue registrado. Continuaba indicando que la oficina de Secretaría no solo estaba cerrada la mayor parte del tiempo, sino también dentro del horario anunciado, como sucedió el 20 de junio de 2024.

Aportaba la copia del escrito dirigido a ese Ayuntamiento, presentado en la Oficina de Registro del Ayuntamiento XXX con fecha XXX (nº XXX), cuya respuesta no se había emitido.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó información sobre la cuestión planteada.

En el informe remitido a esta Defensoría se hacía constar que el Secretario atendía a todas las personas dentro del horario de apertura de la oficina, los jueves hasta las 15.00 horas, incluso fuera de él, porque el alguacil le llamaba por teléfono cuando era necesario. Añadía que el Secretario debía atender gran cantidad de asuntos y a veces debía desplazarse a otros organismos fuera de las dependencias municipales; por otro lado, había veces en que estaba justificada su ausencia, como sucedía en periodos de



vacaciones. En el informe se añaden algunas consideraciones ajenas al asunto tratado en la reclamación que, por tanto, no se tienen en cuenta para su resolución.

Con relación a la organización de la atención al público se ha considerado oportuno realizar algunas consideraciones sobre la organización de la oficina por si pudiera ser de utilidad para coordinar las distintas modalidades de atención presencial que los administrados pueden demandar.

Debemos comenzar señalando que el artículo 13 e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce el derecho de los ciudadanos a 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 otorga 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”*.

Como sucede en muchos municipios de reducido tamaño, el titular de la Secretaría realiza la atención al público en la oficina municipal, a pesar de no tener legalmente encomendada esa función, cuando no existe otro personal que pueda realizarla. Sin embargo, sí le corresponde la superior dirección del Registro, función expresamente recogida en el artículo 3.2 1) Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

Los motivos que pueden llevar a los ciudadanos a acudir de forma presencial a la oficina municipal son diversos; unas veces lo harán para obtener información o realizar gestiones ante el Ayuntamiento, otras para pedir asistencia en la presentación de escritos ante el Ayuntamiento o incluso ante otras Administraciones públicas.

No se pone en duda que el titular de la Secretaría haga lo posible para atender las demandas de información de la ciudadanía, pero quizá debería valorar si dichas funciones pueden ser realizadas por otro personal, en la medida de lo posible, con el fin realizar un reparto del trabajo que garantice una mayor eficiencia en la tramitación de los asuntos.

Por otra parte, parece conveniente subrayar que la mera presentación de solicitudes o documentos en la Oficina de Asistencia en materia de Registro -dirigidos al Ayuntamiento o a cualquier otra Administración pública- debería garantizarse en todo caso, sin que ello se haga depender de la presencia del Secretario. Recuérdese que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce un derecho de las personas a relacionarse por



medios electrónicos con las Administraciones Públicas y a ser asistidas para la utilización de los mismos (artículo 13). Por su parte, el artículo 31 del mismo texto legal señala que cada Administración Pública publicará los días y horario en el que deben permanecer abiertas las oficinas que han de prestar asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

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), se refiere al horario de apertura del Registro, estableciendo 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).

Esa remisión a la legislación de procedimiento administrativo común debe entenderse referida a la citada Ley 39/2015, la cual contiene algunas previsiones relativas al Registro, únicamente electrónico, cuyo funcionamiento permite la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas mediante la comparecencia en la sede electrónica.

Como se ha apuntado, también los ciudadanos pueden presentar sus escritos en papel acudiendo personalmente a la oficina municipal y tienen derecho -en tanto no se trate de sujetos obligados al uso de medios electrónicos- a obtener asistencia en el uso de tales medios electrónicos, a que los documentos sean digitalizados y a obtener un recibo que acredite su presentación. Cada entidad local tiene libertad para establecer el horario de funcionamiento de la Oficina de Asistencia en materia de Registro, siempre y cuando resulten garantizados esos derechos, lo que obliga a la Administración a fijar ese horario con criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

Por esa razón, parece adecuado distinguir, por un lado, la atención al público para facilitar información y orientación detallada sobre la tramitación de solicitudes, procedimientos u obtención de servicios municipales, pudiendo establecer un sistema de petición de cita previa si con ello se puede garantizar la calidad de esa atención y su debida coordinación con los demás cometidos que realiza el personal municipal, sin que se produzcan interferencias entre ellos.

Y, por otro lado, atender a los ciudadanos que comparecen en la oficina para presentar escritos de forma presencial en el Registro. En ese caso procedería que el trámite requerido se realizara de forma inmediata dentro del horario que debería establecerse y anunciarse debidamente por los medios oficiales, para evitar confusiones de los ciudadanos a la hora de comparecer en la Oficina de Asistencia en materia de Registro.



Finalmente, debemos hacer referencia a la obligación de las Administraciones públicas de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulen los administrados, la cual se recoge en el artículo 21 de la Ley 39/2015, por lo que no puede considerarse correcto que esa Alcaldía no haya respondido al escrito presentado en la Oficina de Registro XXX con fecha XXX (nº XXX).

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**:

PRIMERA: Ese Ayuntamiento debe establecer el horario de funcionamiento de la Oficina de Asistencia en materia de Registro y garantizar la asistencia inmediata a los ciudadanos en el uso de medios electrónicos para registrar escritos dirigidos a las Administraciones públicas.

SEGUNDA: Recomendar al Ayuntamiento que establezca un sistema de atención e información a los ciudadanos en las dependencias municipales destinado a facilitarles información u orientación detallada sobre los trámites o gestiones que pretendan realizar ante el Ayuntamiento, en el que puede ser conveniente establecer un sistema de cita previa.

TERCERA: Recomendar a esa Alcaldía que proceda a dar respuesta a la solicitud presentada con fecha XXX (nº XXX).

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