



Secretaria General  
Serveis adjunts

Jaume Renyer Alimbau, secretari general de l'Ajuntament de Reus, **CERTIFICO**:

Que el Ple de la Corporació, en sessió duta a terme el 29 de setembre de 2023, va rebutjar la següent:

**Moció del GRUP MUNICIPAL JUNTS PER REUS - CM per a l'eliminació de l'obligatorietat de la cita prèvia a l'Ajuntament de Reus.**

L'alcaldeessa dona la paraula a la Sra. Caballero que fa una INTERVENCIÓ per exposar la Moció.

"1. La cita prèvia ha estat, durant la pandèmia, una pràctica molt habitual implantada per diverses administracions de Catalunya, una mesura que tenia una raó de ser lògica i que responia a criteris sanitaris evidents. Avui dia els ciutadans que volen fer qualsevol consulta o tràmit han de trucar al telèfon 977 010 010 o bé, sol·licitar-lo telemàticament a través de l'enllaç <https://citaprevia.ubintia.com/reus/>

2. Moltes persones, especialment d'edat avançada, se'ns queixen que no poden o no saben accedir a aquest enllaç, i que contactar amb el telèfon 977 010 010 o amb les diferents àrees de l'Ajuntament és una veritable odissea, per la qual cosa sol·licitem l'eliminació de l'obligatorietat del tràmit de cita prèvia i, per tant, que no sigui necessària per poder fer tràmits o consultes a l'Ajuntament de Reus.

3. Amb la tornada a la normalitat, creiem que la situació actual permet recuperar aquesta atenció presencial sense sol·licitar prèviament cita per a aquelles persones que vulguin adreçar-se directament a l'OAC, a una Regidoria concreta o a les diferents àrees municipals amb atenció ciutadana, mantenint la cita prèvia per a aquells ciutadans que així ho sol·licitin.

4. La síndica de greuges de Catalunya ja va advertir en la Resolució de l'expedient AO-00164/2022 relativa a la cita prèvia com a requisit per ser atès a les administracions catalanes que en les seves conclusions determina:

- L'Administració pública està al servei dels ciutadans i la seva actuació implica un servei efectiu, claredat i proximitat a la ciutadania (art. 3 de la Llei 40/2015).

L'Administració digital ha de tenir sempre present la vocació de servei públic (art. 103 de la Constitució espanyola) i ha de tenir en compte la ciutadania perquè els seus drets no quedin afectats.

- Les administracions han d'aplicar el principi de proporcionalitat quan, en l'exercici de les seves competències, estableixin mesures que limitin l'exercici de drets individuals o col·lectius o exigeixin el compliment de requisits, com és el cas de la cita prèvia com a requisit per a l'accés presencial a les seves dependències (art. 4 de la Llei 40/2014).

- Tanmateix, la cita prèvia no es pot configurar com un requisit inexcusable que comprometí el dret dels ciutadans d'accedir a les oficines d'atenció ciutadana o al registre quan ho necessitin –dins de l'horari d'atenció ciutadana–, en lloc del dia i hora



que l'Administració assigni.

5. El Govern de la Generalitat en l'acord GOV/146/2023 va aprovar el juliol de 2023 un nou model d'atenció ciutadana que inclou la mesura reivindicada pel síndic de greuges de Catalunya i s'ha eliminat l'obligatorietat de la cita prèvia per accedir als serveis i tràmits, i passarà a ser voluntària, en cas que la persona la vulgui sol·licitar.

6. En la mateixa línia, l'Ajuntament de Barcelona, el març de 2023, també va comunicar a la institució que qualsevol ciutadà que s'adreça a una Oficina d'Atenció Ciutadana per obtenir informació, registrar documentació o fer una gestió urgent, seria atès sense necessitat de cita prèvia. Per tant, dues administracions rellevants pel volum de ciutadans que atenen van acceptar la recomanació de la síndica.

#### PRESENTA LA SEGÜENT MOCIÓ O PROPOSTA DE DECLARACIÓ

PRIMER. - Disposar que la cita prèvia per accedir als serveis i tràmits de l'Ajuntament de Reus únicament es pot establir per millorar l'atenció a la ciutadania i en cap cas pot tenir un caràcter obligatori.

SEGON. - Instar el Govern Municipal a permetre la realització de tràmits o consultes a aquelles persones que no disposin de cita prèvia a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, Regidories de la ciutat o a les diferents àrees municipals amb atenció al ciutadà, mantenint igualment el sistema actual de cita prèvia, per qui vulgui sol·licitar-la.

TERCER. - Instar el Govern municipal a reforçar els canals de comunicació municipals actuals per informar de la possibilitat de fer tràmits o consultes sense cita prèvia, així com gestionar la cita prèvia si és el cas.

QUART. - Instar el Govern de la ciutat a publicitar a tots els mitjans de comunicació municipals que es permet realitzar els tràmits de gestió amb l'ajuntament també sense cita prèvia.

CINQUÈ. - Traslladar aquesta mesura a totes les Àrees Municipals de l'Ajuntament de Reus, entitats veïnals, associacions socials, culturals, esportives i de comerciants de la ciutat."

I perquè consti i tingui els efectes que correspongui, lliuro la present certificació, d'ordre i amb el vistiplau del Molt Il·ltre. Sra. Alcaldessa, a la ciutat de Reus.

Vist i plau,  
La presidenta

El secretari general

Sandra Guaita Esteruelas

Jaume Renyer Alimbau

Signat electrònicament  
Sandra Guaita Esteruelas  
23/11/2023

Signat electrònicament  
Jaume Renyer Alimbau  
23/11/2023