



Canal Telemàtic

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA

Nom i cognoms o raó social

PALLARES PIQUE, M.TERESA

 DNI-NIF NIE

39859601A

MOCIÓ QUE PRESENTA EL/ELS GRUP/S MUNICIPAL/S JUNTS PER REUS AL/A LA PLE MUNICIPAL DEL DIA 29/09/2023 REFERENT A L'ELIMINACIÓ DE L'OBLIGATORIETAT DE LA CITA PRÈVIA A L'AJUNTAMENT DE REUS

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

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 comprometi 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

ciudadà que s'adreces 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 EL/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.

ACOMPANYO LA SOL.LICITUD AMB LA DOCUMENTACIÓ SEGÜENT:

Mocio_MOCIO_RETIRADA_DE_LOBLIGATORIETAT_DE_LA_CITA_PREVIA_pdf.pdf

DOCUMENTACIÓ DE LA PERSONA INTERESSADA SUSCEPTIBLE DE SER CONSULTADA TELEMÀTICAMENT A ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES (D'ACORD AMB EL QUE DISPOSA L'ARTICLE 28.2 DE LA LLEI 39/2015):

Marqui la casella «SÍ» si desitja autoritzar i consentir que AJUNTAMENT DE REUS realitzi la consulta dels documents. En cas que marqui «NO» vostè s'està oposant a la consulta i haurà d'adjuntar la documentació.

SI NO

Document identificatiu

INFORMACIÓ DE AJUNTAMENT DE REUS A LA PERSONA INTERESSADA.

1. L'accés a les notificacions i comunicacions es practicarà a la seu electrònica de l'Ajuntament de Reus (www.reus.cat), segons el que estableix el Reglament de notificacions i comunicacions per mitjans electrònics de l'Ajuntament de Reus. La persona interessada rebrà l'avís de dipòsit a través d'un SMS al mòbil o un missatge al correu electrònic. La notificació estarà disponible durant 10 dies naturals, passats els quals, si no s'hi ha accedit,

es considerarà rebutjada, la notificació es tindrà per efectuada i el procediment continuarà (art. 43 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques)

2. Es tramiten les mocions, les propostes de resolució, les esmenes, els precís o les preguntes per a ser incorporades a l'ordre del dia de la propera sessió del Ple o de la Junta de Portaveus. Si la pregunta es formula per escrit vint-i-quatre hores abans, com a mínim, del començament de la sessió del Ple, s'ha de contestar en el decurs d'aquesta, llevat que el destinatari de la pregunta en demani l'ajornament per a la sessió següent. Les preguntes a respondre per escrit han d'ésser contestades en el termini màxim .

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

De conformitat amb l'establert al Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 , us informem que les dades personals proporcionades són confidencials i formen part dels tractaments titularitat de Ajuntament de Reus.En aplicació del principi de transparència, el Registre d'activitats de tractament (RAT) està publicat al Portal de Transparència de Ajuntament de Reus. https://transparencia.reus.cat	
Responsable	Ajuntament de Reus
Finalitat	La gestió o tramitació de la Mocions i propostes de declaració al Ple Municipal o a la Junta de portaveus
Legitimitat	El tractament de dades personals es realitzarà en compliment d'una obligació legal, per raons d'interès públic, en execució d'un contracte, en exercici d'un interès legítim i en els casos que consti el consentiment de la persona interessada. En tot cas, AJUNTAMENT DE REUS està facultat per a comprovar l'exactitud de les dades aportades per l'interessat/da
Destinatari	Es preveu la cessió de dades personals als ens municipals per a l'exercici de les seves competències, a altres organismes en els supòsits establerts legalment i en els casos que consti el consentiment previ de la persona interessada.
Drets	En relació amb les seves dades personals, pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació, mitjançant la presentació d'una sol·licitud a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà o a través del tràmit telemàtic disponible a la seu electrònica de l'Ajuntament. Per qualsevol consulta relacionada amb la protecció de dades personals podeu enviar un correu electrònic a: dpd.ajuntament@reus.cat
Informació addicional	Podeu consultar informació addicional a la pàgina web: https://serveis.reus.cat/rgpd/

La persona interessada o qui la representi es responsabilitza de la veracitat de les dades i dels documents aportats.