

A(PONER AQUÍ LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE VAYA DIRIGIDO)

D./Doña....., titular del DNI nº....., vecino/a de....., con domicilio en....., comparece y **DICE:**

Primero.- Que queriendo realizar con esta Administración el trámite de **(INDICAR AQUÍ QUE ES)** se ha encontrado que no ha podido acceder presencialmente a la oficina administrativa **(INDICAR CUÁL ES)** por la existencia de un servicio de cita previa obligatoria como único modo a través del cual acceder.

Segundo.- Una vez desaparecida la urgencia por razones de salud pública que impuso la cita previa obligatoria, mantenerla sin motivación como se está haciendo para los registros y otras oficinas administrativas, dificultando el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos vulnera el ordenamiento jurídico aplicable.

En primer lugar, aplicar normativas excepcionales a situaciones ordinarias va en contra de lo que nos dice el art. 4.2 del Código Civil sobre que la legislación excepcional no se puede aplicar a supuestos ni en momentos distintos de los comprendidos expresamente en ellas.

En segundo lugar, la obligación prevista en el art. 103 de la Constitución de que la Administración debe servir con objetividad a los intereses generales impide el mantenimiento de un sistema que en lugar de considerar a la Administración como ente instrumental para servir a los ciudadanos, hace que éstos se tengan que someter al arbitrio y designios de la Administración, vulnerándose el orden constitucional impuesto por el art. 1.2 CE.

Como dice la STS de 23/03/2021 (RC 3688/2019) antes citada, *“es menester recordar...que el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-.”*

Si el art. 37 de la Ley de procedimiento administrativo de 1958 obligaba a que el horario de atención al público de la Administración fuese lo suficientemente amplio para que no

se causasen pérdidas de tiempo a los interesados, obligando en ocasiones a habilitar un horario compatible con el laboral, no sería muy razonable pensar que la Constitución nos ha dejado en una peor situación con la Administración de la que estábamos en la dictadura.

En tercer lugar, la imposición de una cita previa obligatoria contraría claramente la obligación de las Administraciones Públicas de respetar en sus relaciones los principios de servicio efectivo y proximidad a los ciudadanos del art. 3 de la Ley 40/2015.

Hay que tener en cuenta que tal y como indicaba la Exposición de Motivos de la LOFAGE, la ley que introdujo esa obligación de la Administración de respetar en sus relaciones con los ciudadanos los mismos principios de servicio efectivo y proximidad que se recogen hoy en el art. 3 de la Ley 40/2015 *"el servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica su existencia y que debe presidir su entera actividad"*, teniendo los ciudadanos *"el legítimo derecho a saber cuáles son las competencias de cada Administración y a recibir servicios públicos de calidad."*

En cuarto lugar, la cita previa obligatoria infringe diversos derechos de los ciudadanos contenidos en la LPAC, como son la obligación de la Administración y de sus empleados públicos de facilitarles a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 13.e) LPAC) como pueden ser la presentación de los escritos y recursos en plazo, el derecho a poder presentar en las oficinas de asistencia en materia de registros (art. 16.4 LPAC), lo que afecta al principio de gratuidad del procedimiento administrativo (al obligar a ir a Correos o un gestor) o cualesquiera otros reconocidos por la CE o las leyes (art. 13.i) LPAC), así como los reconocidos a los interesados en las letras a, e, f e i del art. 53 LPAC.

Cuando el legislador en la LPAC excepciona un derecho procedimental del ciudadano lo hace expresamente e imponiendo condiciones a la Administración. Así sucede con la ampliación del plazo máximo para resolver y notificar (una obligación de la Administración cuyo incumplimiento genera derechos en el interesado -silencio administrativo o caducidad-), tanto cuando el art. 32 LPAC permite ampliarlo en la mitad *"si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero"*, como cuando los arts. 21.5 y 23.1 LPAC permiten ampliarlo al doble cuando *"el número de las*

solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución" pero exigiendo que antes de ampliar el plazo se habiliten los medios materiales y personales necesarios para poder cumplir con el plazo y sólo, excepcionalmente, cuando ello no haya funcionado, se puede ampliar el plazo en detrimento del ciudadano.

Tampoco consta que exista disposición con rango de ley que haya establecido la obligatoriedad de la cita previa, por lo que se infringe también el art. 1.2 LPAC que indica que *"Solo mediante ley, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley"*. Dicha modificación legislativa sí se hizo en el año 2020 para la Administración de Justicia (art. 18.2 de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia) sin embargo para esta Administración no existe dicha habilitación legislativa.

En quinto lugar y ligado a lo anterior, la imposición de la cita previa obligatoria sin motivación alguna vulnera el principio/derecho a la buena administración. La STS de 3/12/2020 (RC 8332/2019) nos dice que: *"..la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento."*

En suma, se trata de recuperar la idea básica de la que parte nuestro sistema constitucional: la soberanía corresponde al pueblo, del que emanan todos los Poderes del Estado. Mientras que el poder de los ciudadanos es otorgado directamente por la Constitución, el de la Administración es un poder vicario o delegado; sólo es legítimo si en su actuación respeta la Constitución y las leyes y sirve de manera efectiva a la ciudadanía de la que deriva en último término su razón de ser.

Por último, el art. 20.1 de la LPAC establece que ***"Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de***

su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos”, como lo es, conforme a lo expuesto hasta ahora, la exigencia de la cita previa obligatoria sin motivación ni habilitación legal.

Por ello, **SOLICITA:**

1º.- La eliminación inmediata del sistema de cita previa obligatoria por ser contraria a derecho.

2º.- Que por parte del titular de la unidad administrativa de la que dependa la decisión de mantener esa cita previa obligatoria sean adoptadas las medidas oportunas para la eliminación inmediata de la misma, recordándole que según el art. 20.1 LPAC es responsable directo de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos como lo es la citada cita previa obligatoria.

PONER AQUÍ Lugar, fecha y firma