

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA A DRETS DIGITALS I DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (EMPADRONAMENT)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 16 de novembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- L'Ajuntament exigia aportar còpies de documents per incorporar a expedients administratius, encara que les persones interessades aportessin originals de manera presencial.
- Aquesta pràctica era habitual en tràmits d'empadronament, i contravenia el que es disposa a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **a la Direcció d'Atenció a la Ciutadania** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 de novembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 22 de desembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa alguns dèficits en la digitalització de documents a les oficines d'atenció ciutadana.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Digitalització de l'Administració**

Els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques s'han de digitalitzar per incorporar-se als expedients administratius electrònics, i els originals s'han de retornar a les persones interessades, d'acord amb el que preveuen els articles 16 i 27 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPCAP).

Tal com indica l'article 27.3.b) de la LPCAP, s'entén per *digitalització* el procés tecnològic que permet convertir un document en suport de paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que conté la imatge codificada, fidel i íntegra del document. Aquest mateix article assenyala les regles que cal respectar per garantir la identitat i el contingut de les còpies electròniques i, per tant, el caràcter de còpies autèntiques.

De fet, en el Pla de digitalització de les administracions públiques 2021-2015, que recull el desenvolupament de les actuacions concretes que s'han de dur a terme dins de l'àmbit de l'administració digital, es fa palès que la digitalització pretén assolir tres objectius:

- Millorar l'accessibilitat dels serveis públics a la ciutadania amb totes les garanties per a la protecció de les dades.
- Superar l'actual bretxa digital, especialment la social.
- Impulsar i afavorir l'eficiència de les administracions públiques.

A l'Ajuntament de Barcelona, des de finals de gener del 2024, totes les oficines d'atenció ciutadana (OAC) estan preparades per a la digitalització de documents que es presenten al Registre General.

### **2. Tramitació de l'empadronament**

Pel que fa als tràmits d'empadronament, la documentació per a la tramitació presencial ha de ser original i, seguint les instruccions del Departament de Població i Processos Electorals, únicament es demanen fotocòpies de documents en dos casos: en el cas de representació de la persona interessada, i en el cas de menors d'edat empadronats amb un sol progenitor o amb terceres persones.

En els casos indicats en el punt anterior, el Departament de Població i Processos Electorals, que és l'òrgan destinatari dels documents, demana la documentació fotocopiada perquè els seus sistemes encara no estan adaptats a la digitalització.

En aquest punt, convé recordar que **correspon a la mateixa Administració proveir els mitjans i procediments adequats per fer les còpies autèntiques dels documents públics administratius o dels documents privats que aporti la ciutadania** al Registre General.

Per tant, ara per ara no podem dir que s'estigui garantint absolutament el compliment de la LPCAP pel que fa al deure municipal de digitalitzar tota la documentació que les persones interessades presenten al seu Registre General.

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona no és ajustada a dret i eficaç, atès que no es garanteix de manera absoluta el deure de l'Administració de digitalitzar tots els documents presentats per la ciutadania.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Departament de Població i Processos Electorals** que es proveeixi com més aviat millor dels mitjans i recursos adequats per garantir la tramitació electrònica dels procediments que gestiona, i es doni, així, compliment al deure de l'Administració de digitalitzar els documents que la ciutadania aporta al Registre General.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.