

DIFICULTATS D'ACCESSIBILITAT A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

**OBLIGACIONS JURÍDIQUES DE BONA ADMINISTRACIÓ DELS
SERVIDORS PÚBLICS,
ESCLETXA DIGITAL,
DRET A NO RELACIONAR-SE DIGITALMENT AMB LES
ADMINISTRACIONS
I
CITA PRÈVIA**

Juli Ponce Solé
Catedràtic de Dret Administratiu
jponce@ub.edu



1. ***1. LES EXIGÈNCIES DE LA BONA ADMINISTRACIÓ TAMBÉ RESPECTE A L'ORGANITZACIÓ INTERNA DELS SERVEIS PÚBLICS***
2. ***L'OBLIGACIÓ DE PROMOURE LA IGUALTAT EFECTIVA***
3. ***LA CARA LLUMINOSA DE LA DIGITALITZACIÓ***
4. ***LA CARA FOSCA DE LA DIGITALITZACIÓ: L'ESCLETXA DIGITAL I EL DRET A NO RELACIONAR-SE DIGITALMENT AMB LES AAPP***
5. ***LA CITA PRÈVIA:***
 1. ***IMPERI DE LA LLEI I DEMOCRÀCIA: NECESSITAT DE NORMA PRÈVIA QUE IMPOSI AQUEST NOU TRÀMIT PER PODER-LO EXIGIR***
 2. ***CONSEQÜÈNCIES DE L'EXIGÈNCIA DE CITA PRÈVIA IL.LEGAL I RESPONSABILITATS PERSONALS DERIVADES PELS SERVIDORS PÚBLICS.***

Tribunal Europeo de Derechos Humanos, Grobelny v. Poland (Application no. 60477/12), de 5 de marzo de 2020

“61. Por otra parte, según el **principio de good governance (buena administración)** cuando un asunto de interés general está en juego, corresponde a los poderes públicos actuar a tiempo, de forma adecuada y con la máxima coherencia (véanse las sentencias Beyeler, antes citada, § 120, y Megadat.com S.r.l. v. Moldova, nº 21151/04, § 72, 8 de abril de 2008)”

Tribunal de Justicia de la UE, sentencia 30 de enero de 2002, Cas T-54/99, *Max. mobil Telekommunikation Service GmbH. v. Commission*)

“Since the present action is directed against a measure rejecting a complaint, it must be emphasised at the outset that the diligent and impartial treatment of a complaint is associated with the right to sound administration which is one of the general principles that are observed in a State governed by the rule of law and are common to the constitutional traditions of the Member States. Article 41(1) of the Charter of Fundamental Rights of the European Union proclaimed at Nice on 7 December 2000 (OJ 2000 C 364, p. 1, hereinafter 'the Charter of Fundamental Rights) confirms that '[e]very person has the right to have his or her affairs handled impartially, fairly and within a reasonable time by the institutions and bodies of the Union.”



- Sentencia de la Sala contencioso-administrativa del Tribunal Supremo de 18 de desembre de 2019 (rec. 4442/2018), doctrina casacional:
- “... reafirmando que **del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva.** No se trata, por tanto, de una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable”
- Sentencia de la Sala contencioso-administrativa de 7 de noviembre de 2017, rec. núm 228/2016), el derecho a una buena administración, recogido entre otras normas, en el art. 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, trata, “en síntesis, de la tradicional idea del ‘buen gobierno’ en la gestión pública”, implicando, entre otras cosas, que “la Administración pública no puede permanecer impasible y **debe actuar con la diligencia debida propia del derecho a una buena administración**”.

Tribunal Supremo de España, Sala Tercera, de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, Sentencia 196/2019 de 19 Feb. 2019, Rec. 128/2016

•“Ya en otras ocasiones hemos hecho referencia al **principio de buena administración**, principio implícito en la Constitución, arts. 9.3, proyectado en numerosos pronunciamientos jurisprudenciales y positivizado, actualmente, en nuestro Derecho común , art. 3.1.e) de la Ley 40/2015; principio que **impone a la Administración una conducta lo suficientemente diligente como para evitar definitivamente las posibles disfunciones derivada de su actuación, sin que baste la mera observancia estricta de procedimientos y trámites, sino que más allá reclama la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente (...) y mandata(...) observar el deber de cuidado y la debida diligencia para su efectividad...**”

STS 14 d´abril de 2021:

"el derecho al procedimiento administrativo debido, que es corolario del deber de buena administración, garantiza que las decisiones administrativas en materia subvencional se adopten de forma motivada y congruente con el iter procedimental, sin incurrir en desviación del procedimiento, en la medida que se requiere que no haya discordancias de carácter sustancial entre los datos fácticos relevantes, la fundamentación jurídica obrante en el expediente y el contenido de la decisión administrativa. Este deber constitucional de buena administración,..., exige que las Administraciones Públicas respeten el deber de motivación y los principios de objetividad, transparencia y racionalidad, conforme a lo dispuesto en los artículos 35 y 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En este contexto, referido al deber de la Administración de cumplir las garantías procedimentales, consideramos que se ha infringido el derecho al procedimiento debido, cuyo reconocimiento, como derecho procedimental de naturaleza constitucional, se infiere del artículo 24 de la Constitución, que garantiza el derecho a la tutela judicial efectiva, que se incardina en el derecho general de protección jurídica, y del artículo 103 del Texto Fundamental, que enuncia como principios rectores del actuar administrativo el principio de objetividad..."

“Como se desprende de lo dicho por el Tribunal Supremo **el principio de buena administración tiene una base constitucional y legal indiscutible.**

Podemos distinguir dos manifestaciones del mismo,

por un lado constituye **un deber y exigencia a la propia Administración** que debe guiar su actuación bajo los parámetros referidos, entre los que se encuentra la diligencia y la actividad temporánea;

por otro, **un derecho del administrado**, que como tal puede hacerse valer ante la Administración en defensa de sus intereses y que respecto de la falta de diligencia o inactividad administrativa se refleja no ya sólo en la interdicción de la inactividad que se deriva de la legislación nacional, arts. 9 y 103 de la CE y 3 de la Ley 39/2015, -aunque expresamente no se mencione este principio de buena administración-, sino de forma expresa y categórica en el art. 41 de la CEDH...

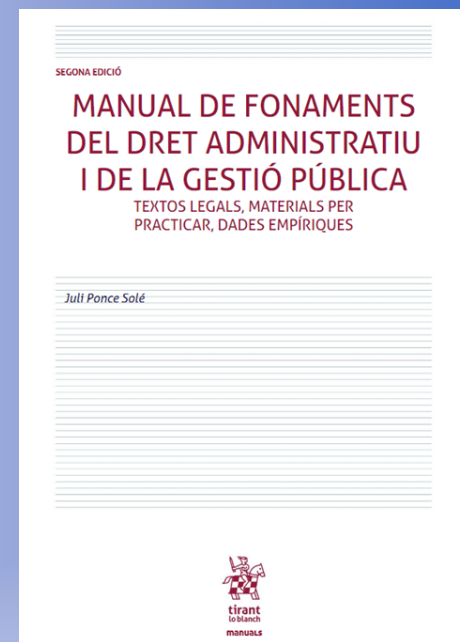
Existe, pues, con base en la normativa antes citada, **un deber administrativo a la diligencia debida, y un correlativo derecho de los ciudadanos a la proscripción de la inactividad administrativa. Es consustancial al principio de buena administración la diligencia en el actuar de la Administración y el desarrollo y resolución en tiempo razonable y proporcionado.** Cuando existe una inactividad administrativa objetiva, injustificada y desproporcionada, se está conculcando el derecho del ciudadano a la buena administración; derecho real y efectivo que debe ser garantizado y que, en su caso, debe ampararse por los Tribunales de Justicia cuando controla la referida inactividad administrativa”

“Discrecionalidad no significa “libertad de elección”, poder fer qualsevol cosa de qualsevol manera. Discrecionalitat, també organitzativa, vinculada a:

“Parámetros jurídicos de orientación en positivo de la discrecionalidad que son ““orientaciones normativas de la acción administrativa” que van más allá de la mera legalidad y aspiran a la justicia” (como las ofrecidas por la proporcionalidad, **la buena administración**, la igualdad, la seguridad jurídica o la protección de la confianza legítima).”

STS de 7 d’octubre de 1999:

“...decidir entre diversas alternativas «jurídicamente indiferenciadas», como textualmente expresa la Sentencia recurrida **-aunque cabría preguntarse si en un Estado de derecho puede admitirse la existencia «a priori» de algo «indiferente jurídicamente»**”.



Quin és l'estàndard de bona administració, és a dir de deguda cura en la presa de decisions administratives en general? No és fixat pel Dret Públic encara (sí en Dret Civil, “buen padre de familia” o mercantil “ordenado empresario”). Caldrà que es fixi per AP, primer, i pel control judicial en cada cas.

El **punt òptim de cura**, que implica la diligència deguda en cada actuació administrativa (és a dir, el nivell de cura que s'ha de desplegar per al compliment de l'obligació de bona administració a la vista de les circumstàncies del cas concret) seria aquell que permet complir la següent condició:

$$c = p \times D$$

(si $c > p \times D$ hi hauria mala administració, encara que no insuficiència de diligència, per ineficiència, art. 31 CE)

I, en canvi, es **violaria l'obligació jurídica de bona administració** pròpia d'aquest dret quan s'ometi pel decisor administratiu una mesura de cura si

$$c < p \times D$$



Art. 9.2 CE:

“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.”

Art. 4.2 EAC

“Els poders públics de Catalunya han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups siguin reals i efectives; han de facilitar la participació de totes les persones en la vida política, econòmica, cultural i social, i han de reconèixer el dret dels pobles a conservar i desenvolupar llur identitat”

- LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Article 3 Principis generals d'actuació de l'Administració

1. Les administracions públiques i el Síndic de Greuges, en l'àmbit de llurs competències, han de vetllar per garantir el dret a la igualtat de tracte i la no-discriminació en els àmbits a què fa referència aquesta llei.
2. Els professionals de les administracions públiques i dels serveis sostinguts amb fons públics i els que fan tasques de prevenció, intervenció, detecció, atenció, assistència i recuperació en els àmbits de la salut, l'educació, el món laboral, els serveis socials, la justícia i els cossos de seguretat, l'esport i el lleure, i la comunicació, si tenen coneixement d'una situació de risc o una sospita fonamentada de discriminació o violència, tenen el deure de comunicar-ho als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent.
3. Als efectes del que estableix l'apartat 2, el Govern ha d'elaborar un protocol d'actuació i posar en marxa la Comissió per a la Protecció i la Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació per a vetllar per la igualtat de tracte a l'Administració pública.

5.3 Les accions positives o diferències de tracte són admeses i s'han de promoure si una norma amb rang de llei ho autoritza o si resulten de decisions generals de les administracions públiques destinades a protegir els grups de població vulnerables per mitjà d'accions específiques per a millorar-ne les condicions de vida o afavorir-ne la inclusió social, la incorporació al món laboral o l'accés a béns i serveis essencials.

12.3. Les administracions públiques han de garantir la igualtat de tracte i la no-discriminació en l'accés als drets, els serveis, les prestacions i les ajudes socials a totes les persones i en les mateixes condicions

- Article 13 Atenció a infants, adolescents, joves, gent gran i persones amb discapacitat
- Les administracions públiques, les entitats i les persones incloses en l'àmbit d'aplicació subjectiu d'aquesta llei han de garantir els drets d'infants, adolescents, joves, gent gran, persones amb discapacitat o trastorn mental, minories culturals i religioses i joves migrants sols a una vida digna, a l'autonomia personal i a no ésser subjectes de discriminació, i han d'establir, si s'escau, les accions positives destinades a protegir-los, amb l'objectiu de millorar-ne les condicions de vida, afavorir-ne la incorporació al món laboral o l'accés a béns i serveis essencials, promoure'n l'apoderament i garantir-los l'acompanyament necessari per a poder desenvolupar llur projecte de vida

- VICTORIA CAMPS, *Tiempos de Cuidados*, pp. 139 y ss
- Entre virtuts dels servidors públics: diligència...paper del Dret

Dictamen del Comitè Econòmic i Social Europeu sobre «Principis per als serveis públics que contribueixen a l'estabilitat del règim democràtic» (Dictamen exploratori sol·licitat per la Presidència alemanya) (2021/C 56/03)

[•Dictamen-del-Comite-Economico-y-Social-Europeo-sobre-Principios-para-los-servicios-publicos.pdf \(crisisycontratacionpublica.org\)](#)

“4. Els serveis públics com a estabilitzadors automàtics

Quan tots els serveis públics s'adhereixen sistemàticament als principis de legalitat, proporcionalitat i igualtat de tracte **i fan efectiu el dret a una bona administració, reforcen tant la confiança en l'Estat de Dret i la democràcia com la resistència dels ciutadans enfront de les promeses populistes”**

- **.”Los conceptos de buena administración y de calidad de la actividad administrativa, cobran todo su protagonismo en el momento de concretar los costes ... que la aplicación de una norma reglamentaria puede suponer. El deber de buena administración, de un buen hacer administrativo en el ejercicio de la potestad reglamentaria, exige un especial cuidado a la hora de estudiar las consecuencias ... que la implantación de la nueva normativa conlleva.**
- **La ausencia de un estudio... riguroso puede producir, y ejemplos hay de ello, que las disposiciones reglamentarias se queden “en papel mojado”, carentes de virtualidad práctica, bien por ausencia de partidas presupuestarias o vías de financiación, sin duda los supuestos más frecuentes, bien por no haber ponderado la carga económica que a la sociedad en general, y, en particular, a los singularmente afectados, supone la aplicación de la norma reglamentaria”**

LA CARA LLUMINOSA DE LA DIGITALITZACIÓ ADMINISTRATIVA





UNI



Buena práctica: Philadelphia, EEUU

La ciudad de Philadelphia se dio cuenta de que muchas personas mayores de bajos ingresos y que eran elegibles para recibir un descuento en el recibo del agua no lo solicitaban. Decidieron realizar un experimento, que consistió en el envío de cartas en sobres grandes o pequeños, postales y en realizar llamadas telefónicas a los propietarios para animarlos a completar su solicitud de descuento en la factura del agua. Los mensajes se realizaron teniendo en cuenta los principios de aversión al riesgo y las normas sociales.

Los resultados mostraron cómo todas las innovaciones tuvieron éxito al alcanzar el objetivo deseado de motivar a más personas mayores a reclamar el descuento de la factura del agua. En particular, se destaca que las personas que recibieron cartas con sobres grandes acabaron recibiendo el descuento un 10% más que las que no recibieron.

<https://www.bhub.org/project/increasing-enrollment-in-a-senior-discount/>



Buena práctica: Ayuda AdvCTC

El verano de 2021 se introdujo en los EE. UU. una nueva ayuda para las familias: el Advance Child Tax Credit (AdvCTC), que se otorga a través del impuesto sobre la renta. Para combatir el non take-up de las familias que no hacen la declaración de la renta, se ha creado un portal diseñado específicamente para facilitar que las familias de bajos ingresos puedan recibir esta ayuda y otras. Las familias elegibles pueden rellenar un formulario sencillo en GetCTC.org, que se envía su directamente al IRS y permiten recibir los pagos en unos días. Solo pide responder pocas preguntas para establecer la elegibilidad: sin datos de ingresos ni largas preguntas sobre otras ayudas, sólo información básica personal y de las personas dependientes a cargo. Es compatible con móviles, ha pasado un período prueba con potenciales beneficiarios y está disponible en español.

“Ha sido experimentado en otros países el diseño regulatorio basado en la elegibilidad automática de las personas necesitadas, sin necesidad de que éstas presenten solicitudes administrativas, utilizando las bases de datos ya existentes en las AA.PP (ej. Departamento de Agricultura de Estados Unidos, certificación directa de derecho a comida gratuita en las escuelas). Se trata de una solución que introduce un nudge de opción por defecto (opt out), un clásico en la caja de herramientas conductuales, basado en la existencia de bases de datos cruzadas administrativas. Se evita así la necesidad de iniciar un procedimiento a solicitud de persona interesada, procesándose de oficio y otorgando la prestación a quien la necesita urgentemente.”

IV. AYUDA URGENCIA SOCIAL FAMILIAS CON NIÑOS 0-16 Ayuntamiento de Barcelona

1. ¿Cómo sé que existe la ayuda?

a. Proceso de identificación de las potenciales personas beneficiarias

Se identifica a las familias vulnerables susceptibles de ser beneficiarias de la prestación mediante la aplicación de un algoritmo que detecta que se cumplen los requisitos. La Presidenta del IMSS aprueba con carácter provisional, la relación anonimizada de las personas que han resultado beneficiarias a consecuencia de la aplicación del algoritmo, identificadas únicamente con su NIF, NIE o pasaporte y se publica en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el listado provisional. A las unidades familiares identificadas, que son beneficiarias con carácter provisional, se les remite el siguiente SMS:

"Puede ser beneficiario del Fondo de Infancia 0-16 del Ayto. BCN. Entre, rellene el formulario introduciendo el CÓDIGO XXXXXX y acepte la prestación hasta el xx/xx/21 incluido, en caso contrario, se entenderá que renuncia a la prestación. Más info: 010 o 932565648"

- LA CARA FOSCA DE LA
DIGITALITZACIÓ ADMINISTRATIVA

- FOESSA de Càrites, 2022: un 32% de famílies a Catalunya pateixen escletxa digital
- “A Barcelona hi ha una bretxa digital significativa entre els barris, especialment depenent del nivell dels ingressos. L’Ajuntament té projectes per reduir-la i vol assegurar que l’accés als serveis i les solucions d’internet i a les tecnologies emergents sigui eficaç i equilibrat a tot el territori”([Internet 4all | Barcelona Ciutat Digital](#)); o que “La situació d’emergència sanitària generada per la covid-19 i la consegüent crisi social i econòmica han posat de manifest els efectes de la bretxa digital en termes de cohesió social, accés a drets i serveis públics en els col·lectius més vulnerables. Davant d’aquesta situació i per treballar per la igualtat d’oportunitats, l’Ajuntament ha posat en marxa un pla de xoc per a la inclusió digital que s’executarà al llarg de l’any 2020 i té un pressupost de 700.000 euros” ([Més recursos per combatre l’escletxa digital | Info Barcelona | Ajuntament de Barcelona](#))

- Aquesta escletxa digital ha estat estudiada en concret a la ciutat de Barcelona per un informe elaborat pel Mobile World Capital Barcelona (*L'escletxa digital a la ciutat de Barcelona*, 2016). A la pàg. 76 s'indica per exemple que:
-
- ***“L'escletxa digital apareix amb força en els barris de renda baixa si el ciutadà té entre 65 i 74 anys, un baix nivell educatiu i es dedica a tasques de la llar o és aturat. Els diferents nivells de renda dels barris de Barcelona amplifiquen o disminueixen l'escletxa digital vinculada a l'edat, el gènere, l'educació i l'ocupació. A nivell de gènere, l'escletxa digital es dona en els barris de renda baixa, on les dones realitzen menys activitats per Internet que els homes. Respecte l'edat, l'escletxa digital apareix amb força en l'accés i usos d'Internet de les persones entre 65 i 74 anys residents en barris de renda baixa. El nivell educatiu afecta de manera important l'accés i usos d'Internet dels ciutadans de barris de renda baixa, mitjana-baixa, mitjana i mitjana-alta, però perd força en els barris amb un alt nivell de renda. Finalment, l'ocupació condiona també l'accés a Internet dels ciutadans ubicats en barris de renda baixa. Es donen diferències molt significatives en els usos de les persones que es dediquen a tasques de la llar i els aturats dels barris de renda alta i baix”***

Dret dels ciutadans a no relacionar-se electrònicament

L'art. 14.2 LPAC imposa, a determinats col·lectius (així, persones jurídiques i professionals col·legiats), **el deure jurídic de relacionar-se amb l'AP mitjançant mitjans electrònics.**

- **Per la resta de persones, no hi ha deure de fer-ho, sinó Dret a NO fer-ho.**

Si es viola aquest dret a no relacionar-se digitalment, es viola el dret a una bona administració i a més hi ha discriminació, d'acord amb la llei catalana llei catalana 19/2020 d'igualtat i les dades existents.

Es tracta d'una discriminació indirecta que provoca una pràctica que obliga en la realitat a fer servir l'Administració electrònica, quan es té dret a no fer-ho, que afectaria especialment per "*Condició social o econòmica*", (art. 1 llei catalana 19/2020) constituint un supòsit d'edatisme, és a dir, una "discriminació contra persones o grups sobre la base de l'edat" (art. 4 de la mateixa llei), concretament, **d'edat avançada**, car sabem ja que a la ciutat de Barcelona l'esclatxa digital apareix amb força en els barris de renda baixa si el ciutadà té entre 65 i 74 anys, un baix nivell educatiu i es dedica a tasques de la llar o és aturat.

Cal tenir en compte que la discriminació i la denegació d'accés a un servei públic poden ser delictes

“3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”

La cita prèvia

- Una problemàtica ja ben coneguda
- Opinions doctrinals
- Informe ICAB 2011
- Actuacions del *Defensor del Pueblo*, de la Sindicatura de Greuges de Catalunya (2022) i de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (2020)
- Jurisprudència del Tribunal Suprem

Llei catalana igualtat 2020

- *Discriminació indirecta*: la discriminació que es produeix quan una disposició, un criteri o una **pràctica pretesament neutres són susceptibles de causar un perjudici major a una persona per algun dels motius a què fa referència l'article 1.**

- 1.3. La finalitat d'aquesta Llei és evitar qualsevol de les formes de discriminació que prenen per pretext qualsevol dels motius següents:
 - a) Origen territorial o nacional i xenofòbia.
 - b) Sexe o gènere, orientació o identitat sexual, i qualsevol forma de LGBTI-fòbia o de misogínia.
 - **c) Edat.**
 - d) Raça, origen ètnic o color de pell, i qualsevol forma de racisme com l'antisemitisme o l'antigitanisme.
 - e) Llengua o identitat cultural.
 - f) Ideologia, opinió política o d'altra índole o conviccions ètiques de caràcter personal.
 - g) Conviccions religioses, i qualsevol manifestació d'islamofòbia, de cristianofòbia o de judeofòbia.
 - **h) Condició social o econòmica**, situació administrativa, professió o condició de privació de llibertat, i qualsevol manifestació d'aporofòbia o d'odi a les persones sense llar.
 - i) Discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional.
 - j) Alteracions de la salut, estat serològic o característiques genètiques.
 - k) Aspecte físic o indumentària.

LA CITA PRÈVIA

- ÉS UN TRÀMIT ADDICIONAL, QUE NO ES POT IMPOSAR ALS CIUTADANS/ES SENSE NORMA PRÈVIA (principi de legalitat, democràcia): no valen instruccions, circulars, etc....
- AQUESTA NORMA A MÉS HAURIA DE TENIR EN COMPTE EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ, ELS PRINCIPIS DE BONA REGULACIÓ (ARTS. 129 i ss. LPAC), LA IGUALTAT I EL PRINCIPI DE PROPORCIONALITAT:
 - TOTA MESURA RESTRICTIVA DE L'ACCÉS DELS CIUTADANS HA DE SER PRODUCTE D'UNA CONSIDERACIÓ ATENTA I DILIGENT DELS COSTOS I BENEFICIS EN CADA CAS: ENTRE COSTOS, POSSIBLE DISCRIMINACIÓ
 - SI HI HA UNA MESURA MENYS RESTRICTIVA PEL DRETS DEL CIUTADÀ, CAL EVITAR LA CITA PRÈVIA.
 - CAL AVALUAR LA NORMA *EX POST* I AJUSTAR-LA EN FUNCIÓ DELS IMPACTES DETECTATS.

ART. 1 LPAC

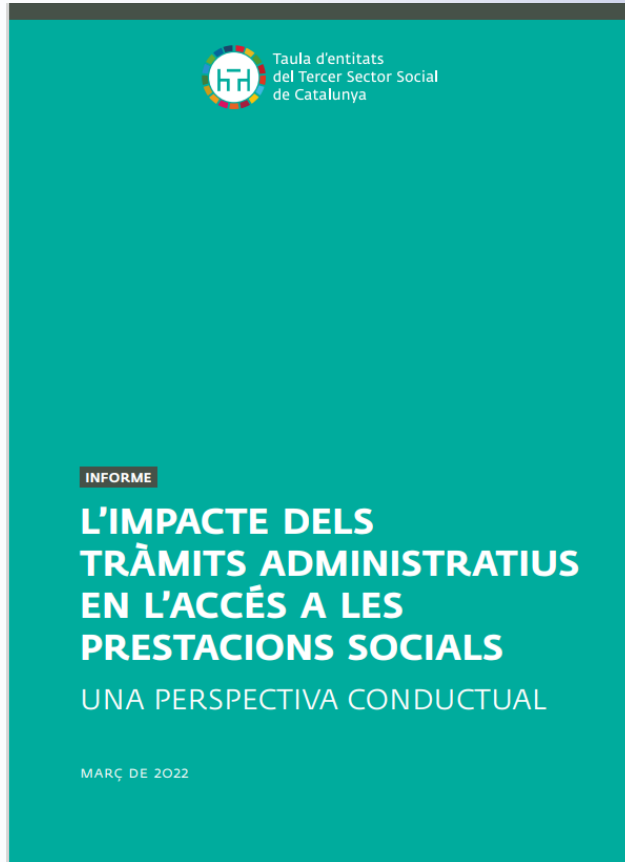
“2. **Solo mediante ley**, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, **y de manera motivada**, podrán incluirse **trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley**. **Reglamentariamente** podrán establecerse **especialidades del procedimiento** referidas a los órganos competentes, plazos propios del concreto procedimiento por razón de la materia, **formas de iniciación** y terminación, publicación e informes a recabar”

LLEI 39/2015

- Artículo 4. Principios de intervención de las Administraciones Públicas para el desarrollo de una actividad.
- 1. Las Administraciones Públicas que, en el ejercicio de sus respectivas competencias, establezcan medidas que limiten el ejercicio de derechos individuales o colectivos **o exijan el cumplimiento de requisitos para el desarrollo de una actividad**, deberán aplicar el principio de proporcionalidad y **elegir la medida menos restrictiva, motivar su necesidad para la protección del interés público así como justificar su adecuación para lograr los fines que se persiguen, sin que en ningún caso se produzcan diferencias de trato discriminatorias. Asimismo deberán evaluar periódicamente los efectos y resultados obtenidos.**



CAL AVALUACIÓ *EX POST*



POBREZA

La brecha digital y la burocracia frenan que multitud de personas vulnerables accedan a prestaciones sociales

- Los largos y complejos procesos disuaden a ciudadanos sin recursos a optar a la RGC y al IMV, pone de manifiesto un estudio encargado por la Taula del Tercer Sector
- Algunas personas recurren a locutorios para que les tramiten las ayudas a cambio de 70 euros



- SI S'IMPOSA CITA PRÈVIA SENSE NORMA PRÈVIA APROVADA O VIOLANT ELS PRINCIPIS DE BONA REGULACIÓ
 - IL.LEGALITAT, QUE POT DONAR LLOC A DISCRIMINACIÓ...
 - COMPTE, ES POT VIOLAR EL DRET A NO RELACIONAR-SE DIGITALMENT.
 - QUALSEVOL INCONVENIENT I RETARD VIOLARIA EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ: PRINCIPI JURÍDIC DE QUE L'ADMINISTRACIÓ NO POT AL.LEGAR EL SEU INCOMPLIMENT JURÍDIC

• CÀRRECS ELECTES I ALTS CÀRRECS

- VIOLACIÓ PRINCIPIS JURÍDICS DE BON GOVERN: INFRACCIONS MOLT GREUS I GREUS I SANCIONS ASSOCIADES PER LEGISLACIÓ DE TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN: incloent la destitució del càrrec, multa d'entre 6.001 i 12.000 euros, pèrdua de la pensió indemnitzatòria a què tinguin dret en el moment de cessar en el càrrec, inhabilitació per a ocupar un alt càrrec durant un període d'entre un any i cinc anys.
- COMISSIÓ INFRACCIONS LLEI D'IGUALTAT. Ex. art. 43 “a) Els actes o les omissions que constitueixin una discriminació, directa o indirecta, per associació o per error, i els que constitueixin inducció, ordre o instrucció de discriminar una persona amb relació a una altra que es trobi en una situació anàloga o comparable”
- RESPONSABILITAT PATRIMONIAL DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
- *ULTIMA RATIO*: ÀMBIT PENAL (DISCRIMINACIÓ, DENEGACIÓ ACCÉS A SERVEI PÚBLIC)

• EMPLEATS PÚBLICS

- RESPONSABILITAT DISCIPLINÀRIA, COMISSIÓ INFRACCIONS LEGISLACIÓ IGUALTAT
- RESPONSABILITAT PATRIMONIAL DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
- RESPONSABILITAT PERSONAL DE PAGAMENT PER COMPENSACIÓ DE DANYS CAUSATS PER OBLIGACIÓ ILLEGAL A RELACIONAR-SE DIGITALMENT O PER CITA PRÈVIA ILLEGAL, PER ACCIÓ DE REGRÉS
- *ULTIMA RATIO*: ÀMBIT PENAL

Què fer?

- Establir cita prèvia allà on hi hagi raons d'interès general fonamentades i motivades, com a mesura excepcional
- Cal fer-ho amb norma legal prèvia
- Millora necessària de les cartes de serveis:
 - No es tracta tant de tenir certificació ISO com de complir amb la normativa vigent, fent efectiu el dret a una bona administració de les persones.
 - No es tracta d'informar només, sinó d'establir estàndards de bona administració concrets
 - No compliment obligacions jurídiques art. 59 de la llei catalana 19/2014, de transparència, accés a la informació i bon govern:
 - Il.legalitat
 - Problemes de responsabilitat patrimonial possibles
- Utilització aportacions conductuals (*nudges*) en favor ciutadans en tràmits de la normativa, en combinació amb utilització de sistemes algorítmics i Intel·ligència Artificial per personalitzar proactivament serveis públics.
- ...

En definitiva...

- STS de 26 de febrer de 1990:

“el moderno Derecho administrativo ya no aspira sólo a la defensa del ciudadano frente a las injerencias indebidas de los poderes públicos, sino a conseguir una Administración prestadora eficaz de servicios públicos”



GRÀCIES