



Dificultats d'Accessibilitat a l'Administració Pública

Consell de
Ciutat
Entre la Ciutadania i el Govern

22 DE NOVEMBRE DE 2022 · DE 17 A 20 HORES
Saló de Cent (Plaça Sant Jaume,1)

RELATORIA

A la Declaració Universal dels Drets Humans s'especifica que tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i drets, sense cap distinció d'ètnia, de color, de sexe, de llengua, de religió, d'opinió política o d'altre mena, d'origen nacional, social, de fortuna, de naixement o de qualsevol altra classe.

De la mateixa forma, tota la ciutadania té el dret (i el deure) a ser tractada amb respecte i amb la màxima dignitat en els seus contactes amb l'Administració Pública i que es puguin satisfer les demandes d'informació sobre la ciutat, solucionar els tràmits municipals i atendre les queixes i els suggeriments sobre els serveis i/o el funcionament de la ciutat, segons com molt bé indica la Missió de la Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana. El nostre Regidor de l'Ajuntament, en Joan Ramón Riera, ho expressa molt clar: L'amigabilitat de Barcelona amb els drets de la seva ciutadania: comprensió, resolució i satisfacció.

Això inclou a totes les persones en diferents situacions de vulnerabilitat que requereixen adequació d'espais, sistemes i suport perquè la seva inclusió sigui efectiva i real. Aquestes situacions de vulnerabilitat poden ser per raó de discapacitat (física/orgànica, pluridiscapacitat, discapacitat intel·lectual o discapacitat sensorial), de naixement o sobrevingudes, falta d'alfabetització, falta de comprensió o per raó de bretxa digital (accés i ús), o simplement per que se senten menyspreades per l'administració.

A Barcelona trobem una ciutadania molt diversa amb multitud de necessitats, ja sigui generades per la pròpia persona o per l'Administració en qüestió, que comporta que aquesta última hagi d'establir múltiples canals de contacte i accés: presencial, quioscs de tràmits i serveis, telefònics amb o sense videotrucada, telemàtics, entre d'altres.

Les Administracions Públiques i els seus ens han de garantir l'accés als seus serveis a tota la ciutadania, però no sempre és així. L'Ajuntament de Barcelona, com a entitat municipal més propera al ciutadà, ha de facilitar i tenir cura perquè es rebi un tracte adequat per part de la resta d'administracions, ja siguin supramunicipals, la provincial, l'autonòmica o l'estatal. Totes aquestes administracions han de promoure aquelles accions organitzatives que permetin millorar i simplificar les gestions i el tracte a la ciutadania.

A més, com les necessitats de la ciutadania van evolucionant, en forma quantitativa i qualitativa, l'Administració ha d'anar seguint i detectant aquesta evolució per **adaptar-se i seguir satisfent i resolent les necessitats de la ciutadania.**

L'atenció de forma directa a les persones fa que aquestes se sentin participants en la seva administració i creguin en ella. L'apropament a la ciutadania ha de ser personal (presencial i telefònic), accessible i inclusiva, fent-los senzillament qualsevol petició, queixa o consulta.

Per la documentació que hem consultat de la mencionada **Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona** https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/100127/4/carta_de_serveis_atenci%C3%B3_ciudadana.pdf volem destacar:

- La Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament disposa de la certificació ISO9001 de:
 - Disseny del Processos d'informació i Tramitació als Canals d'atenció ciutadana (telèfon i OAC).
 - Recepció, derivació i seguiment de la Gestió d'incidències i reclamacions.
- Disposa d'un Seguiment d'Indicadors (quantitatius) i Objectius de Gestió anuals (darrera actualització 29/4/2022) en general positiu i millorant, però amb clars i obscurs.

Considerat tot això, es proposen les següents **qüestions per debatre en el marc de les dues taules rodones**:

- Hi ha **col·lectius en situació de dificultat d'accés** que no saben quin formulari han de emplenar, ni com emplenar-lo, i molt menys si el tràmit s'ha de fer telemàticament. A vegades no saben ni quin procediment han de seguir per fer la gestió. Caldria desgranar els diversos tipus: idiomàtic, digital per ajustar la comunicació. Com podem ajudar-los?
- En la balança presencial /telemàtic, que ha de prevaldre segons la dificultat d'accés concreta?
- Degut a la pandèmia s'ha restringit el canal presencial, ara és obligatori demanar cita prèviament (excepte urgències o documents requerits per l'Administració). Tot i que el canal telefònic ha compensat en part aquesta reducció de les cites presencials, tenim **dades sobre l'impacte que han tingut aquestes restriccions alhora d'accedir a l'administració pública?** (Si el 2021 el volum de trucades ateses va ser de gairebé 1.900.000 que correspon al 87%, com valoren la desatenció de les 247.000 trucades restants?).
- No coneixem si als **quiosc hi ha ajuda personal** (com els Bancs amb el caixers automàtics).
- No hem vist **Indicadors Qualitatius** a l'informe anual de l'Ajuntament de BCN: temps, satisfacció, resolució...
- En el procediment ISO es té en compte l'opinió de la gent atesa?
- Quin tipus de **queixes han rebut els Síndics de Greuges de Barcelona i Catalunya** en relació a l'accés a l'administració pública? Si pot ser, ens agradaria conèixer la informació desglossada per Administració i Companyia de Serveis.
- Quina **estadística hi ha d'incidents** a l'Ajuntament de BCN? I de la Generalitat?
- Amb l'obligació (o quasi) de realitzar les gestions de forma telemàtica, **quins drets estem perdent?** Com es poden recuperar?
- Han de revisar-se i modificar-se els **"codis ètics" i protocols** per assegurar que les persones puguin ser ateses de forma presencial?
- Com han d'actuar les Administracions, en especial la local, per **assegurar** que totes les Administracions i Empreses de Serveis Públics **compleixen els protocols** correctes d'atenció a la ciutadania sense oblidar la seva responsabilitat?
- Com poden **cooperar i coordinar-se les administracions locals i les entitats socials del territori**, per acostar l'administració als col·lectius en situació de major vulnerabilitat sense oblidar la responsabilitat pròpia de l'Administració?
- Pel que fa als serveis d'atenció a les persones, la digitalització no pot anar en detriment de l'atenció presencial. Hauria de ser part d'una ampliació en la cartera de serveis. Es contempla en l'elaboració dels pressupostos?
- En un moment de transformació digital de l'administració pública com l'actual, **com impacta la bretxa digital en l'accés a l'administració pública?** Quin futur es preveu en aquest sentit?