

LA SÍNDICA RECORDA QUE CAL GARANTIR QUE LA CIUTADANIA PUGUI FER ELS TRÀMITS DISPONIBLES A TRAVÉS DEL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010

Barcelona, 13 de juliol del 2020 – Arran de queixes formalitzades i el coneixement de la disconformitat de la ciutadania per la dificultat de contactar amb l'assistència del 010, la Síndica de Greuges de Barcelona ha recordat que cal garantir aquest servei telefònic en un context difícil marcat per les circumstàncies derivades de la crisi sanitària de la Covid-19. **“És necessari que la ciutadania no tingui problemes per parlar amb les persones operadores del 010, sigui l'horari que sigui”**, ha manifestat la síndica, que ha afegit que **“s’han de valorar quins són els recursos, tecnològics o humans, a millorar i/o ampliar”**.

Les queixes exposaven la dificultat per contactar amb el 010 des de telèfons diferents, tant mòbils com fixes, sense obtenir resposta. Denunciaven que la línia es tallava amb el primer to de la trucada, o bé apareixia un contestador i a continuació es tallava la trucada. Concretament, una ciutadana argumentava la seva preocupació perquè necessitava urgentment gestionar un canvi de domicili a l'empadronament per fer el tràmit de la Renda Garantida de Ciutadana i necessitava la confirmació d'alta de l'IdCAT, que no podia tramitar virtualment per problemes ofimàtics.

A partir del 14 de març, dia en què va decretar-se l'estat d'alarma i va iniciar-se el confinament de la població, un Decret d'Alcaldia va establir el servei d'atenció telefònica del 010 com un servei essencial. Mesos després, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament ens va comunicar que el servei ha rebut un nombre de trucades superior a l'habitual. També detallaven que les hores de menor demanda del servei eren de 7 a 9 h, de 14 a 16 h, i de 21 a 23 h. Per últim, informaven que havien augmentat els equips que atendien trucades d'atenció social, ja que s'havia produït un increment notori de les trucades relatives a serveis socials i habitatge.

La valoració de la defensora

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha constatat que el servei telefònic del 010 s'ha trobat amb una situació força complexa i ha reconegut **“els esforços organitzatius per prestar un servei amb necessitats creixents, quan la mateixa situació dificultava la formació i contractació de nou personal”**. No obstant això, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'ha pogut comprovar com encara durant el mes de juny la ciutadania segueix trobant-se amb problemes per contactar amb el 010. Concretament, si es trucava a les hores amb més moviment, el servei no donava opció a deixar un missatge per tal de tornar a trucar més tard, ni tampoc ofería un missatge informatiu de línies ocupades.

L'informe municipal que ha rebut la Síndica exposa que durant la situació d'alarma s'ha impulsat la tramitació en línia. Tot i això, **“s'ha de tenir en compte que hi ha persones que per diversos motius, com l'esclatxa digital o altres, opten per la tramitació telefònica. Per tant, cal garantir aquest dret de la ciutadania i seguir ampliant esforços amb l'objectiu que la ciutadania pugui executar les gestions disponibles a través del 010”**, ha conclòs la síndica.

Problemes amb altres telèfons municipals

La ciutadania de Barcelona també ha informat la Sindicatura de Greuges dels problemes amb què s'ha trobat per poder contactar amb els telèfons d'emergències de manteniment d'habitatges o edificis del parc públic de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).