



Manifest sobre les “Dificultats d'Accessibilitat a l'Administració Pública”

El dia 22 de novembre de 2022 el Consell de Ciutat de Barcelona va organitzar una jornada sobre les dificultats d'accessibilitat a l'administració pública.

En aquesta jornada es va posar de manifest que la ciutadania té el **dret a la bona Administració Pública**, que vol dir tenir dret a ser tractada amb respecte, diligència i amb la màxima dignitat i cura en els seus contactes i també que es puguin satisfer les demandes d'informació, solucionar els tràmits municipals i atendre les queixes i els suggeriments sobre els serveis i/o el funcionament de la ciutat.

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.

Arran del debat que es va generar a l'esmentada jornada, se'n desprenen una sèrie d' **exigències** i també de **recomanacions** que considerem que les diferents administracions (local, autonòmica i estatal) i les empreses de serveis públics a la ciutadania, haurien de tenir en consideració:

En relació a les **exigències**:

1. Garantir el **dret a la igualtat de tracte i la no-discriminació** en els àmbits a què fa referència la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació. Establint una millor regulació des de la perspectiva del **dret a una bona administració** i de la resta de drets de les persones afectades per incidir en la necessitat de minimitzar, agilitzar i facilitar els tràmits administratius.
2. Garantir el **dret a no relacionar-se digitalment amb l'administració**. 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 19/2020 d'igualtat i no discriminació.



3. Garantir el **dret a ser atès presencialment, sense necessitat de demanar una cita prèvia**. És un tràmit addicional, que no es pot imposar a la ciutadania sense una norma prèvia (principi de legalitat). No valen instruccions ni circulars. Aquesta norma a més hauria de tenir en compte el dret a una bona administració, els principis de bona regulació (articles 129 i següents LPAC), la igualtat i el principi de proporcionalitat.
4. Garantir el **dret de les persones arribades al nostre país a poder demanar protecció internacional**, activant els mecanismes necessaris, tal i com demana el Consell Municipal d'Immigració de Barcelona.

En relació a les **recomanacions**:

1. **L'atenció 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/o telefònic)**, no exclusivament amb cita prèvia, accessible i inclusiva, fent senzilla qualsevol petició, queixa o consulta. La introducció del mecanisme de teletreball no hauria d'anar en detriment de la qualitat dels serveis públics i la seva capacitat de garantir una atenció personal i digna.
2. Garantir que les diferents administracions posin a disposició de la ciutadania **múltiples canals de contacte i accés** (presencial, telefònic, correu electrònic, ordinadors/mòbils, whatsapp, idiomàtic,...), que atenguin la diversitat de la ciutadania (persones amb necessitats especials, gent gran, d'origen migrant, infància, etc.) i amb personal preparat per atendre aquesta diversitat. També s'ha de valorar la immediatesa de la resposta a l'hora de considerar-los una alternativa real vàlida.
3. Les necessitats de la ciutadania van evolucionant, en forma quantitativa i qualitativa i per això l'Administració ha **d'adaptar-se a resoldre i satisfer les necessitats de la ciutadania**. En aquest sentit, demanem a l'Ajuntament de Barcelona, que lideri un **Pla d'acció**, amb la dotació pressupostària i els recursos humans i materials propis necessaris, per tal que sigui la palanca de canvi d'aquesta situació. Aquest pla d'Acció hauria de revisar la Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i/o establir una comparativa de



l'eficiència del serveis d'atenció i millors pràctiques entre l'Ajuntament de Barcelona i altres ciutats d'Espanya i de la resta d'Europa.

4. Demanem a la resta d'administracions que prestin els seus serveis a la ciutat (locals, autonòmics o estatals), així com a les empreses que també prestin serveis públics (aigua, llum, gas, telefonia, bancs, sanitaris....) que estableixin els seus plans d'acció propis per ser **accessibles a tota la ciutadania**, especialment a les persones en situació de vulnerabilitat.
5. Demanem l'extensió i continuïtat de serveis públics com els punts XARSE (Xarxes de Resposta Socioeconòmica) impulsat per Barcelona Activa i Pla de Barris i que actualment estan atenent més del 80% de tràmits que són competència d'altres administracions. En aquest sentit, la **resta d'administracions s'haurien de fer corresponsables** de la tramitació, cofinançant el servei.
6. Demanem a l'Ajuntament que consideri fer **acords amb entitats que ja treballen en l'atenció a col·lectius en situació de vulnerabilitat** (ONGs, centres cívics, associacions) per ajudar a conèixer les ajudes que poden demanar i els tràmits corresponents.
7. Promoure cursos de **formació en la millora a l'accés a l'administració pública i la digitalització**, tant dirigits a la ciutadania, com a agents socials i/o privats que gestionen serveis i recursos municipals o bé que ja estan fent l'acompanyament als col·lectius en situació de vulnerabilitat.
8. Procurar que els **sistemes informàtics** de les diferents administracions (ajuntament, Generalitat, Estat i altres) tinguin la **mateixa estructura, imatge i siguin amigables i comprensibles**, amb millors cercadors, per fer-los més ajustats a les necessitats de la ciutadania.

Aprovat al plenari del Consell de Ciutat celebrat el dia 22 de desembre de 2022