

Informe relatiu al Manifest del Consell de Ciutat de Barcelona sobre les “Dificultats d'Accessibilitat a l'Administració Pública”

En relació amb les exigències i les recomanacions que es recullen a l'esmentat Manifest, sorgit de la Jornada que va organitzar el Consell de Ciutat sobre les dificultats d'accessibilitat a l'administració pública, a la qual va assistir-hi com a ponent el director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, i en la qual es va posar en relleu el dret de la ciutadania a la bona Administració Pública, informem que:

- Des de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) tenim sempre present que els serveis d'atenció ciutadana de l'Ajuntament, l'Administració més propera a la ciutadania, han de ser fàcilment accessibles i usables, clars i amables, i que, tal com es defensa al manifest, han d'adaptar-se de manera continuada per resoldre i satisfer les necessitats de les persones.
- La responsabilitat amb l'accessibilitat dels serveis es reflecteix també en el compliment generalitzat per part de l'Ajuntament de Barcelona de les bones pràctiques administratives proposades per la Sindicatura de Greuges de Catalunya, a partir de la seva actuació d'ofici AO-164/2022. A través d'aquesta actuació d'ofici, la Sindicatura va fer palesa, tal com ho ha fet el Consell de Ciutat de Barcelona, la seva preocupació per les dificultats d'accés al serveis públics i va proposar mesures per garantir-ne l'accessibilitat.
- En aquest sentit, cal destacar que l'Ajuntament de Barcelona té una estratègia general que, més enllà de l'atenció ciutadana, posa clarament la ciutadania en el centre de la seva actuació.
- Dins d'aquesta estratègia, l'Ajuntament, que està actualment immers en el context de la transformació digital, té el compromís de fer fàcil i entenedora l'atenció telemàtica, però al mateix temps de garantir sempre l'accessibilitat plena a l'atenció presencial i telefònica. És a través d'aquesta accessibilitat a través de tots els canals, també pel telemàtic, que es genera la confiança de la ciutadania en la seva relació amb l'Ajuntament.
- La DIAC té, en el marc del context de transformació digital, un Pla de millora permanent que revisa de manera continuada la Carta de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana. Els



canals d'atenció ciutadana de l'Ajuntament estan en constant adaptació i millora, i són revisats, auditats i certificats.

- D'altra banda, la DIAC manté relacions bilaterals amb altres ciutats i administracions, i també participa en fòrums per intercanviar experiències i coneixements en matèria d'atenció ciutadana.
- Per tal de donar coherència a l'organització dels serveis de la DIAC i fomentar la millora continua, es manté i s'impulsa una política de qualitat basada en la norma ISO 9001, amb els compromisos següents:
 - ✓ Prioritzar el compromís amb l'interès ciutadà en la prestació del servei públic.
 - ✓ Fer accessible i amable l'Administració a la ciutadania.
 - ✓ Orientar els serveis a satisfer les necessitats de la ciutadania.
 - ✓ Posar a l'abast de la ciutadania l'oferta de la ciutat d'una manera pràctica i fàcil.
 - ✓ Millorar els processos de gestió i els sistemes d'atenció perquè siguin àgils, simples i clars.
 - ✓ Resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania garantint la qualitat de la informació.
 - ✓ Assegurar l'homogeneïtat dels serveis i de la informació que s'ofereix als diferents canals.
 - ✓ Facilitar la participació ciutadana com a eina de millora dels serveis.
- Per tant, des de la DIAC tenim en compte les recomanacions i exigències del Consell de Ciutat i vetllem per donar-les compliment.
- Pel que fa a l'atenció presencial:
 - ✓ Tots els tràmits ciutadans es poden gestionar presencialment.
 - ✓ Tot ciutadà i ciutadana que s'adreça a una Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Barcelona és atès, sense necessitat de cita prèvia. La cita és l'opció recomanada però es garanteix que sense cita es pugui obtenir informació, registrar documentació adreçada a l'Ajuntament, fer denúncies i gestions de Targeta Rosa, així com realitzar qualsevol tramitació urgent. Per d'altres gestions que demanen un major temps d'atenció i que s'han de programar prèviament, si la disponibilitat de servei a l'Oficina permet que es pugui fer l'atenció, també s'atén sense cita. Si no és una situació d'urgència i no és possible una atenció no programada, a la mateixa OAC es pot obtenir una cita per ser atès en una data propera.



- ✓ La cita per a les OAC es pot obtenir fàcilment a través del telèfon gratuït 010, a les pròpies OAC, als quioscos d'autoservei de tràmits, pel mòbil i per l'Oficina Virtual de Tràmits.
 - ✓ De manera majoritària, els serveis de l'Ajuntament que generen més demanda d'atenció, com l'Institut Municipal d'Hisenda, estan atenent sense cita. Els centres de Serveis Socials atenen amb cita, però la ciutadania s'hi pot adreçar presencialment per a una informació o per demanar aquesta cita. Pel que fa a les situacions d'emergència social, durant les 24 hores del dia les persones es poden adreçar sense cita al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).
 - ✓ En tot cas, el sistema de cita prèvia és un mecanisme positiu que millora l'atenció presencial i beneficia la ciutadania. Un ciutadà o ciutadana que s'adreça a una OAC amb una cita prèvia concertada, que es pot obtenir molt fàcilment i en un termini molt breu per ser atès, rep l'atenció ràpidament i sense esperes. Per això, en les enquestes 2023 a les persones usuàries de les OAC, aquestes van qualificar amb un 9,2 sobre 10 el sistema de cita prèvia abans de ser atesos i encara amb una nota més alta, amb un 9,4, després de rebre l'atenció. En les mateixes enquestes de 2023, la valoració del conjunt de l'atenció a les OAC, una vegada rebut el servei, va ser d'un 9,4 sobre 10.
- Quant a l'atenció telefònica:
- ✓ El Telèfon 10 és gratuït des de l'1 d'abril 2017 i atén de 07:00 h a 23:00 h tots els dies de l'any.
 - ✓ És un telèfon molt accessible, amb un ampli horari, que atén uns 2.000.000 de trucades a l'any, que a més de donar informació permet cada vegada fer més tramitacions, i que, per la facilitat que hi ha per contactar-hi, evita molts desplaçaments a la ciutadania.
 - ✓ El servei telefònic del 010 s'ha ampliat progressivament per donar resposta al creixement de la demanda d'atenció de la ciutadania.
 - ✓ Actualment s'està potenciant el servei per donar suport a la tramitació en línia i fer-la més fàcil i accessible.
- I sobre l'atenció telemàtica:
- ✓ L'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona (OVT) és cada vegada més fàcil d'utilitzar. L'any 2023 la ciutadana va gestionar 2.630.000 tràmits municipals per internet, la qual cosa suposa que es van fer per aquest canal gairebé el 50% dels tràmits (5.330.000).



- ✓ Ja s'ha iniciat un Pla de Millores tant pel que fa a la usabilitat com a la comunicació clara. S'ha reorganitzat la capa informativa per fets vitals i s'ha simplificat els mecanismes d'identificació i signatura electrònica.
 - ✓ S'està treballant per completar el Pla de Millores de l'OVT perquè sigui un canal totalment adaptat a la ciutadania, amb un llenguatge entenedor i una tramitació simple, i perquè tots els tràmits ciutadans es pugin gestionar de manera telemàtica.
 - ✓ Totes aquestes accions propicien que, en el context digital actual, la ciutadania tingui la seguretat que la seva relació telemàtica amb l'Ajuntament és igual de confiable que la telefònica o la presencial.
- En definitiva, des de l'Ajuntament de Barcelona en general i des de la DIAC en particular, ens esforcem dia a dia per complir allò que recomana i exigeix el Consell de Ciutat, que està absolutament en sintonia amb la nostra visió de l'atenció ciutadana. Volem també que la ciutadania, en la seva relació amb l'Ajuntament, senti en tot moment que és tractada amb la màxima dignitat i cura, i que d'aquesta manera se senti partícip de l'Administració municipal i reforci la seva confiança en el conjunt de les Administracions públiques.

Antonio Romero

Direcció de Serveis d'Informació Ciutadana

Barcelona, maig de 2024



Addenda relativa a les qüestions que queden fora de l'àmbit de gestió de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

➤ En relació a les **exigències**:

“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.”

- ✓ Totes les persones que ho considerin adient poden demanar protecció internacional en arribar al territori espanyol. Aquesta competència és del govern de l'Estat. La sol·licitud es pot fer davant de Policia a l'arribada a l'aeroport, per exemple, o posteriorment fent una demanda de cita a la Policia Nacional.
- ✓ Actualment aquest és un dels problemes més importants que traslladen entitats i usuaris, ja que és molt difícil trobar una cita a Policia en un termini breu de temps. Això suposa un problema pel sol·licitant, ja que no pot exercir el seu dret fins a disposar d'aquesta cita i la conseqüent entrevista.
- ✓ Des del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona s'han fet diferents denúncies públiques sobre la situació existent. Cal tenir en compte que el fet de no poder demanar protecció internacional en no haver-hi cites suficients suposa que les persones amb voluntat de sol·licitar-ho, si no tenen recursos econòmics suficients, no puguin accedir al programa de protecció de l'Estat, recaient la situació i per tant la despesa i tensió que produeixen aquestes situacions, en les primeres línies municipals dels serveis d'immigració i dels serveis socials.
- ✓ Per part de l'Ajuntament de Barcelona, malgrat no tenir competències en el tema, sí que té la voluntat des de fa anys d'acompanyar a les persones que volen sol·licitar la protecció internacional. Aquesta funció es realitza des del Servei d'Atenció a persones Immigrades i Refugiades (SAIER) amb la voluntat de donar suport funcional i assessorament jurídic gratuït a les persones sol·licitants.

➤ En relació a les recomanacions:

“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.”



- ✓ Des de l'IMSS es subvenciona el Servei d'Inclusió Digital per Suport en Tràmits i Gestions Administratives de Creu Roja. A través del Conveni amb Creu Roja destinem un pressupost de 40.000€ anuals per aquest servei.
- ✓ Els objectius del servei són:
 - Capacitar i donar habilitats digitals a la població en situació de dificultat social per tal de facilitar l'accés i realització dels diferents tràmits administratius.
 - Suport en la realització de diferents tràmits administratius telemàtics com:
 - Ingrés mínim vital
 - Cita prèvia Renda Garantida
 - Xec 200€ fins el 30/09
 - Pensió no contributiva.
 - Famílies nombroses, monoparentals o mare o pare amb discapacitat.
 - Ajudes de Lloguer.
 - Donar d'alta Servei d'ocupació.
 - Certificats digitals.
 - Fons d'infància.
 - PNC per invalidesa.
 - Cites prèvies.
 - AMB
 - IMPD: Targeta Blanca
 - Targeta sanitària individual (TSI)
 - Seguretat Social: Vida Laboral
 - Seguretat Social: Prestació per naixement o adopció múltiple
 - Padró
 - La meva salut

“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.”

- ✓ Des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi ja es fan diferents acords econòmics amb les entitats que fan acollida al col·lectiu de persones immigrades, tant des de la convocatòria anual de subvencions, com des de convenis nominatius amb diferents entitats o en diferents serveis prestats des del SAIER. També es treballa conjuntament amb diferents entitats ja sigui via districte com via Acció Comunitària o Pla de Barris.

Gabinet de la Segona Tinència d'Alcaldia

Barcelona, maig de 2024