

M. Assumpció Vilà i Planas

RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATERIA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 25 de maig de 2020 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura, en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats que tenia per contactar amb el servei d'atenció telefònica 010.

Exposava que feia setmanes que intentava contactar amb el 010, des de 5 telèfons diferents, tant mòbils com fixe, sense que se li contestés. Deia que es tallava la línia amb el primer to de la trucada, o bé, surtia un contestador i a continuació es tallava la trucada.

Manifestava la seva preocupació perquè necessitava urgentment fer un canvi de domicili a l'empadronament per fer el tràmit de la Renda Garantida de Ciutadania i necessita la confirmació d'alta de l'IdCAT.

Explicava que no havia rebut la confirmació del tràmit de l'alta a l'IdCAT, només tenia la sol·licitud (del 30/04/2020, de la que si té rebut). Per a fer canvi de domicili de l'empadronament a la seu virtual de l'Ajuntament li demanen identificació digital amb l'IdCAT i sense aquesta confirmació no pot descarregar el certificat de l'IdCAT i, per tant, no podia fer el tràmit.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 26 de maig de 2020 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa i també es va establir contacte telefònic amb el mateix, el qual va aportar informació, entre d'altres, sobre les hores d'accés més fàcil al 010, el que es va traslladar a la ciutadana.

Resposta dels òrgans afectats

En data 15 de juny de 2020 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que el Decret d'Alcaldia de 14 de març, que amplia les mesures organitzatives per a la prevenció de la COVID-19, derivades de la declaració d'estat d'alarma decretat per l'Estat, estableix que és essencial el canal d'atenció ciutadana telefònic. En aquest sentit, el telèfon 010 s'està prestant durant tot l'estat d'alarma.

Com a canal molt directe de relació amb la ciutadana, i per causa de la situació actual, el servei està rebent un nombre de trucades superior a l'habitual. Habitualment, les hores de menor demanda en el servei són de 07:00 a 09:00 hores, de 14:00 a 16:00 hores i a partir de les 21:00 i fins les 23:00 hores.

La demanda d'atenció ciutadana és molt diferent a la que es produïa abans de la crisi sanitària, incrementant-se molt les trucades relatives a serveis socials i habitatge que requereixen uns temps d'atenció més llargs. Per atendre les demandes creixents sobre atenció social s'han reforçat els equips que les atenen.

Paral·lelament, durant la situació d'alarma s'ha donat impuls a la tramitació a través d'Internet, habilitant-se nous tràmits i facilitant la tramitació a través de l'Oficina Virtual de Tràmits. En els casos de canvi de domicili de Padró, es pot tramitar per internet, però és necessari acreditar-se amb algun tipus de certificació vàlida, com el DNI electrònic o el certificat idCAT del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

Per obtenir l'idCAT Certificat, a més de la sol·licitud, s'ha de fer una validació presencial de la identitat a qualsevol entitat de registre idCAT. Entre els entitats on es pot validar la certificació es troben les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament. Aquest és un dels tràmits urgents que, amb cita prèvia, actualment s'ofereixen a les OAC. Està previst que en breu es pugui tramitar el canvi de domicili de Padró per internet amb idCAT mòbil, que és una identificació digital que no requereix validació presencial.

CONSIDERACIONS

La ciutadana promotora de la queixa va fer arribar a la síndica el seu malestar pel fet que havia de realitzar un tràmit a través del 010 i no podia establir contacte amb aquest servei.

Aquesta situació es donava durant l'estat d'alarma decretat en data 14 de març de 2020 pel qual la població va haver de confinar-se i la utilització dels serveis municipals va veure alterada la seva dinàmica. El mateix 14 de març de 2020, un Decret d'Alcaldia establia, a l'article 4.16 el servei d'atenció telefònica 010 com un servei essencial.

A més, cal tenir en compte que els tràmits que pretenia fer la ciutadana versaven sobre l'empadronament amb el qual volia, al seu torn, tramitar la Renda Garantida de Ciutadania. Es a dir, tràmits relacionats, d'una banda, amb el padró, en tant que obligació establerta per l'article 39.1 del Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, i de l'altra, amb una prestació social de naturalesa econòmica, que com es defineix a l'article 1 de la Llei 14/2017, de la renda garantida de ciutadania, té la finalitat d'assegurar els mínims d'una vida digna a les persones i unitats familiars que es troben en situació de pobresa, per tal de promoure llur autonomia i participació activa en la societat. Els tràmits relacionats amb l'empadronament -els que volia fer a través del 010-, eren per tant necessaris i importants, i els havia de poder fer en un servei essencial, segons s'havia decretat.

Els dies previs a la formalització de la queixa per part de la ciutadana, i segons informacions facilitades telefònicament per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, es van donar dues incidències tècniques, alienes al propi servei (caiguda del sistema i de l'altra un tall de la xarxa) que van tenir un gran impacte sobre el servei que presta el 010.

M. Assumpció Vilà i Planas

Una vegada solventades aquestes incidències, els seus efectes es seguien allargant, atès que, totes aquelles atencions que no s'havien pogut realitzar, s'estaven acumulant en els dies següents, el que comportava la saturació del servei telefònic.

El servei s'ha trobat per tant, durant unes setmanes amb una situació força complexa, en la qual s'han fet molts esforços organitzatius -que la síndica reconeix-, per poder prestar un servei amb necessitats creixents, quan, per la mateixa situació d'alarma, era difícil formar i contractar nou personal. Tot i així, com s'exposa a l'informe municipal, s'han ampliat els equips que atenen les trucades relacionades amb l'àmbit dels serveis socials.

No obstant, des de la Sindicatura s'ha pogut constatar com, lamentablement, en el moment de tancar aquesta resolució (a mitjans del mes de juny) seguia essent difícil contactar amb el 010, al qual, si es trucava en les hores de major afluència, no donava l'opció a deixar un missatge per tal que es pogués tornar la trucada més tard, ni tampoc oferia un missatge informatiu de línies ocupades.

La Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana quan defineix la missió dels Serveis d'atenció ciutadana, diu que aquests tenen l'objectiu de satisfer demandes d'informacions sobre la ciutat, solucionar els tràmits municipals i atendre les queixes i el suggeriments sobre els serveis municipals i/o el funcionament de la ciutat, a través de diversos canals, entre els quals del 010, telèfon d'informació i tramitació. La Carta, quan es refereix a la gestió del servei assenjala com a objectiu atendre el 80% del total de trucades que es realitzin el mateix. Es presumeix que en les circumstàncies actuals, pot esdevenir molt difícil saber si s'assoleix aquest objectiu.

En qualsevol cas, cal seguir ampliant esforços per tal de poder garantir a la ciutadania que pugui fer els tràmits que estan disponibles a través del 010. L'informe municipal exposa que durant la situació d'alarma s'ha donat impuls a la tramitació a través d'internet, el que òbviament cal fer atès que inexorablement l'administració s'ha de desenvolupar i créixer en aquest sentit. Tot i així, s'ha de tenir en compte que hi ha persones que per diversos motius, com l'esclatxa digital o d'altres, optin per la tramitació telefònica, la qual s'ha de poder garantir, en tant que les persones físiques han de poder escollir en tot moment com es comuniquen amb les administracions públiques, d'acord amb l'article 14.1 de la Llei 39/2015, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha de millorar en eficàcia, per tal de poder donar un servei efectiu a la ciutadania, d'acord amb l'article 3.1.a de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar que cal garantir el servei del 010** i atenent les especials circumstàncies derivades de la situació d'alarma i les que en puguin resultar posteriorment, determinar quines són les mesures de millora a emprendre, bé

siguin de gestió, de millora dels mitjans tecnològics o ampliant, si cal, els recursos humans que puguin siguin necessaris.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Per autorització de la síndica de greuges de Barcelona
L'adjunta

Barcelona, 18 de juny de 2020