



L'AJUNTAMENT ACCEPTA DUES RECOMANACIONS DE LA SÍNDICA RELACIONADES AMB EL 010 I QUE TENEN L'OBJECTIU DE MILLORAR LA COMUNICACIÓ AMB LA CIUTADANIA

Barcelona, 30 de juliol del 2019 – La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha informat la Síndica de Greuges de Barcelona del nou model de servei d'atenció del telèfon 010 que ha posat en marxa durant aquest mes de juliol. **Entre les novetats, es troben dos canvis que la Síndica va proposar en forma de recomanacions: suport a la tramitació telemàtica i implantació del doble menú català i castellà des de l'inici de la trucada.**

Suport a la tramitació telemàtica

El mes de maig de 2019 la Sindicatura de Greuges de Barcelona va rebre la queixa d'un ciutadà que no va poder dur a terme una tramitació municipal en línia per una possible incompatibilitat dels sistemes operatius. **"Aquesta qüestió forma part del grup de problemes que ja hem tractat en decisions anteriors derivades de queixes que expressen les dificultats dels particulars en les seves interaccions amb l'administració municipal electrònica"**, ha afirmat la defensora de la ciutadania barcelonina, Maria Assumpció Vilà.

Per aquest motiu, la Síndica de Greuges de Barcelona **ja va recomanar l'any 2018 la creació i posada en marxa d'un servei d'atenció telefònica destinat a atendre els dubtes, les dificultats i els incidents** que puguin tenir les persones en les seves comunicacions electròniques amb l'Ajuntament de Barcelona.

Des d'aquest juliol, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha anunciat que el 010 serà el telèfon en què podran solucionar-se aquests casos. **"Tot i això, cal que la totalitat dels portals web de l'Ajuntament en què puguin fer-se tràmits telemàtics informin d'aquesta opció de suport. Ara com ara, encara hi ha mancances en aquest àmbit"**, ha explicat Vilà.

Doble menú inicial català-castellà

Un altre ciutadà va dirigir-se a la Síndica per tramitar una queixa directament relacionada amb els telèfons municipals d'informació. Explicava que és castellanoparlant, porta un implant coclear i tot i que hi sent, ho fa amb certa dificultat. Necessitava fer una consulta a l'OMIC i es va trobar que els telèfons

municipals d'atenció al públic com són el 010 i Barcelona informació només utilitzen la llengua catalana. En el seu cas, no va poder fer la consulta perquè no entén el català.

L'article 33 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya parla del dret d'opció lingüística que tota la ciutadania té en les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, el dret a utilitzar la llengua oficial que triï.

En el cas que ens ocupa, **la interpretació d'aquest dret d'opció lingüística suposaria que qualsevol persona que fes ús dels telèfons d'informació municipal, la primera interlocució que hauria d'escoltar seria per escollir l'idioma en què vol ser atesa, català o castellà.**

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana va informar que estava desenvolupant un projecte per implantar un nou menú que permeti que la persona que truqui, pugui triar en quin idioma vol ser atesa des del primer moment de l'atenció telefònica. **Des del passat mes de juny està implantat aquest doble menú, després que la mateixa Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana comunicés que acceptava la recomanació de la Síndica de prioritzar la implantació del doble menú en català i castellà des de l'inici de la trucada.**