


CODI DE VERIFICACIÓ	 0N24 6K4X 6L1A 4P3H 0IE2				
EXPEDIENT NÚM.	SEC/2023/36	DOCUMENT NÚM.	SEC1710106	DATA	08-03-2023
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Secretaria				
ASSUMPTE	07/03/2023 - Ple				

## ACORD DE PLE

El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària de 7 de març de 2023, ha adoptat el següent **ACORD**:

### **Moció del grup municipal de Ciutadans, per a la millora en els serveis d'atenció presencial de l'Ajuntament de Sabadell (Exp. SEC/2023/46).**

L'Ajuntament de Sabadell per a atendre els ciutadans que necessiten fer tràmits amb l'administració local o amb altres amb les quals té subscrit un conveni de col·laboració.

Per a aquest fi i una vegada desapareguda l'atenció ciutadana en matèria tributària, delegada a la Diputació de Barcelona queden dos tipus d'atenció, l'especialitzada en una mena de tràmits d'un determinat servei i la de caràcter general que resol in situ, canalitza o tramita les gestions més comunes que ha de fer el ciutadà davant l'administració local.

Els nostres serveis d'atenció al ciutadà de caràcter especialitzat són el Servei d'Atenció al Públic d'Urbanisme, el Registre de Territori i la Policia Municipal.

L'atenció general es fa des del Servei d'Atenció Ciutadana que disposa de programa pressupostari propi, estructura organitzativa i direcció pròpia. Aquest servei gestiona tant l'atenció telefònica en el número 010, com l'atenció presencial en les 5 oficines de la ciutat, en horari de matí de dilluns a divendres, dues tardes en l'oficina del Despatx Lluç, i una en la resta de les oficines excepte en els períodes de calendari especial que coincideixen amb l'estiu, setmana santa i el període nadalenc.

La qualitat i la disponibilitat de l'atenció al ciutadà de manera presencial s'ha anat reduint en els últims anys sense que el canvi de govern hagi revertit aquesta tendència ni hagi mostrat intenció de fer-ho.

Al setembre de 2016 el govern quadripartit va decidir reduir l'atenció a les tardes un 50% en totes les oficines de la ciutat.

A l'abril de 2018 el govern quadripartit implanta un sistema de cita prèvia en el qual als 10 minuts de retard la cita quedava invalidada.

Al desembre de 2020 la Policia Municipal denuncia una estafa en la qual es pretenia cobrar per la cita prèvia a l'Ajuntament de Sabadell.

És un dèficit ja crònic que durant els 3 mesos del període estival la nostra ciutat es queda sense cap oficina del Servei d'Atenció Ciutadana oberta a les tardes.

Un altre servei d'atenció ciutadana especialment sensible per al veí de Sabadell és el que ofereix la Policia Municipal de la nostra ciutat i entenem que entre ells hi ha un servei que no hauria de requerir cita prèvia aquest és el d'objectes perduts ja que és un tràmit de fàcil resolució i que sol ser previ a posar una denúncia per furt o pèrdua, que també requereix cita prèvia posterior.

Tot l'anteriorment expressat agreuja la desigualtat per gènere, edat, nivell de renda, de formació i consoliden una bretxa inassumible per a una administració moderna, eficient, empàtica i amb voluntat de servir a la ciutadania, pròpia del segle XXI.

Per tot l'anterior, el Ple adopta el següent

#### **ACORD:**

**PRIMER.-** Instar l'equip de govern a recuperar l'atenció sense cita prèvia en totes les oficines dels Serveis d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament a partir del 12 de setembre de 2023.

**SEGON.-** Establir l'horari d'obertura del Despatx Lluch en atenció continuada fins a les 19.00 hores durant dos dies a la setmana de dilluns a divendres també en el període d'estiu a partir de 2024.

**TERCER.-** Eliminar la cita prèvia en el servei d'objectes perduts situats en les instal·lacions de la policia municipal.

Sabadell, a la data de la signatura electrònica.