



Comunicación

005

LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Francesc Buixeda i Cabré

Jefe del Departamento de Gestión Administrativa
Ayuntamiento de Blanes (Girona)

Palabras clave

Comunicación, ciudadano, atención, servicio

Resumen de su Comunicación

Proyecto para el establecimiento de un servicio global de atención ciudadana.

Se trata de la implantación de una oficina de atención global al ciudadano, que incorporaría los correspondientes servicios públicos y éstos estarían complementados por puntos de atención de empresas de servicios, entidades bancarias o cajeros automáticos, etc., con lo que se facilitaría la realización de las gestiones en un solo lugar.

La inversión y mantenimiento de las citadas oficinas se autofinanciaría con la percepción de los alquileres o cánones de ocupación de los puntos de atención privados.

Finalidad de éstas oficinas, aunar intereses públicos y privados para mejorar y facilitar la atención al ciudadano.

PROYECTO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UNA OFICINA DE ATENCIÓN GLOBAL AL CIUDADANO

1. Antecedentes

Nuestro Ayuntamiento, en el año 1.996 fue pionero en la implantación de una oficina centralizada de atención al ciudadano, sistema que dio resultados muy satisfactorios, a consecuencia de lo cual, este sistema se ha ido implantando en la mayoría de ayuntamientos del Estado.

Después del transcurso de diez años de consolidación de este sistema de servicio, y valorando positivamente los resultados obtenidos, tanto para la administración municipal como para el ciudadano, ya que se consiguió:

- La eliminación prácticamente la atención al público en los diferentes departamentos, y se optimizaron en gran manera los recursos.
- Notable mejora de la atención al ciudadano, en una sola oficina realiza sus gestiones con el ayuntamiento.

Durante este tiempo de consolidación se han detectando las necesidades, tanto las de la administración municipal, como las del ciudadano, y por ello creemos necesario replantear estas oficinas y mejorar en lo posible sus servicios, con la adopción de las siguientes acciones.

- Establecer estas nuevas oficinas en zonas de fácil accesibilidad, visibles, incluso, si ello fuera necesario, fuera de la trama urbana consolidada, dotadas de aparcamiento público en el propio edificio o cercano al aire libre, y bien comunicada por transporte público.
- Obtener financiación privada con la finalidad de cubrir al máximo la inversión a realizar, mediante cánones, alquileres, etc., que se obtengan por la ocupación de los diferentes espacios a ellos destinados.

2. Sondeo de posibilidades

Inicialmente se deben realizar las siguientes acciones para recoger información y efectuar en su caso, la propuesta correspondiente:

- Efectuar un sondeo a las empresas de servicios (agua, gas, electricidad, teléfono, etc.), para captar el interés que ellas pudieran tener en ubicar sus puntos de atención en un local juntamente con el servicio de atención ciudadana del ayuntamiento. Así como también las entidades financieras.
- Estudiar los recursos necesarios para efectuar el mejor servicio posible al ciudadano (personal gestor-informador; ampliación de puntos de atención, servicios a incorporar, recursos materiales, informáticos, etc.), .
- Estudiar las posibilidades de ubicación de la nueva oficina, dentro del término municipal, debería estar situada fuera de las oficinas centrales, si ello es posible, con la finalidad mejorar su accesibilidad, disponibilidad de aparcamiento público e identificar su carácter de oficina público-privada. Siempre, si ello es posible, procurando que se pueda ubicar en alguno de los inmuebles de propiedad municipal

3. Estudio y aprobación del proyecto

Realizados los sondeos y recogidas las necesidades, procede efectuar las siguientes actuaciones:

- Obtener la aprobación del ayuntamiento para llevar a cabo el estudio y posterior ejecución de este proyecto.
- Estudiar los diferentes procesos administrativos, aplicativos informáticos, con la finalidad de conseguir mejorarlos, aprovechando para efectuar, si cabe, una reingeniería de los procesos para optimizar al máximo los recursos de que se disponga o piense disponerse. Siempre con la visión de atender lo mejor posible al ciudadano, nuestro único cliente de los servicios públicos.
- Como consecuencia del resultado del estudio anterior y los antecedentes disponibles (número de atenciones, tipo de gestiones, personal actual, etc.), proponer la dotación de recursos humanos que sean precisos para la prestación del servicio mas adecuado, dentro de unos cánones de calidad aceptables.
- Proceder, en su caso, a la provisión de los puestos de trabajo de informador-gestor que se hayan previsto en el estudio. Efectuar los correspondientes cursillos de formación de todo el personal adscrito al citado departamento.
- Si se dispone de dependencias municipales, que reúnan las condiciones antes señaladas, se podrá encargar el correspondiente proyecto técnico de adecuación y dotación de mobiliario y recursos tecnológicos necesarios para su puesta en marcha.
- En caso contrario, redactar el correspondiente pliego de condiciones económico-administrativas y técnicas, para llevar a cabo, según los casos, la compra o alquiler del local, posteriormente la adecuación de éste y dotación de mobiliario y recursos tecnológicos necesarios para su funcionamiento.

También cabe otra la posibilidad, que seria redactar un pliego de condiciones para otorgar la concesión de obra pública a una empresa privada, que deba ofrecer el local (de las características señaladas por el ayuntamiento), su adecuación y dotación de mobiliario y recursos tecnológicos, según proyecto a aprobar por el ayuntamiento y para resarcirse de dicha inversión, que ésta pueda efectuar concesiones o alquileres en favor de terceros, por un plazo preestablecido.

- En el caso de optar por el sistema de compra o alquiler directamente por parte del ayuntamiento, una vez se obtenga la disponibilidad el local debe iniciarse el procedimiento administrativo para el otorgamiento de concesiones o alquileres a terceros para ocupar puntos de atención.

4. Puesta en funcionamiento

Finalizadas las obras e instalaciones, debería procederse en las siguientes fases:

-
- Otorgamiento de las concesiones o alquileres de los puntos de atención o despachos de las empresas de servicios y similares que deseen ocuparlos.
 - Adecuación del espacio que vaya a destinarse a l'atención municipal al ciudadano (instalaciones, mobiliario y recursos tecnológicos).
 - L'adecuación de los espacios destinados a terceros, podrán efectuarse por sus propios titulares (bajo las indicaciones técnicas del responsable municipal para conseguir uniformidad en los acabados con el resto de la dependencias), o efectuados por el ayuntamiento, con acabados genéricos, que después pueden adecuar a sus necesidades cada uno de ellos.
 - Realizar la formación del personal adscrito al citado departamento, tanto del existente como del de nueva incorporación.
 - Conforme con la dotación de personal del que se disponga, deberá reducirse el número de informadores de la oficina primitiva y disponer el personal que inicialmente deberá dotar la nueva oficina.
 - Simultáneamente o progresivamente, deberá preverse con las empresas de servicio y otros titulares, la apertura de sus distintos puestos de atención, que a nivel de orientación pueden ser:
 - Atención gestión multas de circulación.
 - Atención empresa gestión suministro de aguas.
 - Atención empresa gestión servicio funerarios.
 - Atención empresa gestión transportes urbanos.
 - Atención empresa gestión servicio de recogida de basuras y limpieza viaria.
 - Punto de información de la empresa suministradora de electricidad.
 - Punto de información de la empresa suministradora de gas.
 - Punto de información de los servicios de telefonía fija.
 - Punto de información de los servicios de telefonía móvil.
 - Oficina bancaria o cajero automático.
 - Oficina de información turística.
 - Oficina de recaudación ejecutiva.
 - Oficina municipal de información al consumidor.
 - Atención información de gestión catastral.
 - Punto de información de asistencia social.
 - Atención empresa de distribución de comunicaciones y mensajera.
 - Zona de servicio de cafetería.
 - Diferentes paneles y zonas para la colocación de propaganda institucional y privada.
 - Otras empresas de servicios o similares que deseen ubicar su punto de atención en las mencionadas dependencias.

En el momento en que se disponga de la instalación de los diferentes puntos de atención de las empresas de servicio (mínimo un 60 %), y estén establecidos el servicio de cafetería y oficina bancaria o cajero automático, podrá procederse a la apertura provisional de las citadas instalaciones.

Después del periodo de funcionamiento provisional de las nuevas dependencias, unos seis meses, en que se podrán obtener resultados de la adecuación de los recursos y al mismo tiempo habrán finalizado su instalación el resto de los puntos de atención de las empresas de servicios, según el resultado de citado estudio, habrá que establecer definitivamente el personal que pasa a prestar sus servicios a la nueva oficina y los que quedan provisionalmente como servicio central, hasta que después de un período de prácticas se decida, en su caso, su total eliminación, dejando simplemente un servicio mínimo de información central.

5. Conclusiones.

Este proyecto está pensado para poblaciones de unos 40.000 habitantes, según las características de población, este servicio central puede complementarse con oficinas descentralizadas, tal y como se están llevando a cabo en poblaciones superiores a 70.000 habitantes.

Sin embargo debe tenerse en cuenta, que según los resultados que se están obteniendo en estas recientes implantaciones descentralizadas, la oficina principal tiene la misma afluencia y las descentralizadas siguen efectuando sus trámites o gestiones, con lo cual estas no reducen el flujo en la atención de la central. Por ello consideramos mas adecuada esta propuesta, ya que es aplicable a la mayoría de poblaciones de tipo medio, y lo que procura es facilitar al máximo la realización de las gestiones que el ciudadano lleva a cabo con mas frecuencia.

En un mismo punto puede efectuar las gestiones con el ayuntamiento, con las empresas de servicio y otras. Por ello tal como hemos planteado anteriormente, los principales factores que deben tenerse en cuenta son:

- Dependencias en zona de fácil accesibilidad y visibles (zonas de paso).
- Dotación de aparcamiento público en las mismas dependencias o en zonas próximas y bien comunicadas por el transporte público.
- Ofrecer la máxima comodidad posible al ciudadano (zonas de espera cómodas, cafetería, máquinas expendedoras, etc.).
- Superficie suficiente para poder colocar todos los puntos de atención y con previsión de las próximas ampliaciones.

Blanes, Diciembre de 2.005.