

MOCIÓ QUE PRESENTA EL GRUP MUNICIPAL BADALONA EN COMÚ PODEM PER DIGNIFICAR I REFORÇAR EL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (SAC) DE BADALONA I GARANTIR L'ATENCIÓ PRESENCIAL SENSE CITA PRÈVIA OBLIGATÒRIA

Exposició de motius

El Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) és una peça clau per garantir una acollida digna i eficaç a qualsevol ciutat, ja que actua com el primer punt de contacte entre l'administració i les persones que hi arriben. Un bon exemple n'és la gestió del padró municipal: inscriure-s'hi no és només un tràmit administratiu, sinó la porta d'entrada a drets i serveis essencials. El padró permet accedir a la sanitat pública, a l'educació, a l'atenció social, a serveis com biblioteques o equipaments esportius, i és imprescindible per accedir a moltes situacions quotidianes. Per això, un Servei d'Atenció Ciutadana àgil, eficaç i eficient resulta fonamental per garantir que qualsevol persona que s'estableixi en una nova ciutat pugui exercir plenament els seus drets i integrar-se amb normalitat en la vida comunitària.

Actualment, el SAC de Badalona es troba en una situació de crisi sense precedents que degrada greument el servei públic. Hi ha una manca mínima de sis places de personal per cobrir les necessitats ordinàries del servei, fet que provoca sobrecàrrega de feina continuada, cues, endarreriments en la tramitació i un deteriorament evident de l'atenció que rep la ciutadania. Aquesta situació de manca de personal també genera un risc real per a la salut laboral de la plantilla existent. La sobrecàrrega, les cues, la pressió constant i la impossibilitat de donar respostes, generen un nivell d'estrès sostingut que exposa a aquests treballadors a un greu risc psicosocial, podent arribar a vulnerar per part de l'administració pública la llei de prevenció de riscos laborals.

D'altra banda, s'arrossega la situació del personal administratiu assignat al Servei d'Atenció a la Ciutadania i a Gestió Tributària que no es troba adscrit correctament al lloc de treball d'Informador/Tramitador i que percep un salari inferior per al desenvolupament de la mateixa tasca. Tal i com ha denunciat el sindicat CCOO en repetides ocasions, aquesta situació comporta un perjudici injustificable per a les persones treballadores que el pateixen i la consolidació d'una doble escala salarial inadmissible en aquests serveis, abusant també de la figura d'adscripció provisional.

Per si fos poc, actualment el SAC tampoc disposa de Cap de Departament, després de la jubilació de la persona que ocupava aquest lloc, mesos enrere.

A aquesta manca estructural de recursos humans s'hi suma el col·lapse del sistema de cita prèvia. El servei de cita prèvia no funciona amb normalitat a causa de l'ús fraudulent i massiu de cites i de la incapacitat municipal per controlar-lo. A la pràctica, això ha expulsat la ciutadania dels canals telemàtics i ha desbordat l'atenció. Malgrat que l'Ajuntament manté una pàgina de cita prèvia a la seva web, aquesta no garanteix una disponibilitat real, generant frustració i inseguretat en l'accés als tràmits.

L'única via efectiva que queda avui en molts casos és la trucada telefònica, però el telèfon esdevé gairebé inoperant perquè la mateixa sobrecàrrega presencial impedeix que el SAC pugui atendre totes les vies simultàniament. El resultat és una doble barrera: moltes persones no aconsegueixen cita, i tampoc aconsegueixen informació o reprogramació per telèfon.

En aquest context de precarietat municipal, s'han produït episodis que projecten una imatge institucional inacceptable. Aquest mes de novembre, persones usuàries de l'Oficina del Districte 5 han trobat un cartell escrit a mà i amb ratllades informant que no es podien fer gestions del padró al barri del Gorg, un fet que evidencia fins a quin punt el servei està desbordat i sense una resposta organitzada. Aquests episodis no són anecdòtics: són el símptoma d'un SAC sense recursos suficients i sense un model d'atenció digne.

A més, la recent reforma normativa catalana reforça el dret ciutadà a ser atès presencialment. La Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, incorpora una prohibició expressa d'imposar la cita prèvia com a requisit obligatori per accedir als serveis presencials de l'administració, establint que aquesta només es pot utilitzar per millorar l'atenció i mai com una barrera d'accés. Per tant, l'Ajuntament de Badalona té el deure legal i polític de garantir l'atenció presencial el mateix dia que una persona acudeixi al SAC, sense exigir cita prèvia com a condició indispensable.

Dignificar el SAC no és només una qüestió organitzativa: és defensar drets, cohesió social i confiança institucional. Un Ajuntament que no pot atendre la seva ciutadania amb normalitat està fallant en una de les seves funcions més bàsiques.

Per tot això, el Grup Municipal En Comú Podem proposa al Ple l'adopció dels següents:

Acords

1. Cobrir de manera urgent totes les places vacants del SAC fins assolir, com a mínim, la dotació necessària per eliminar la manca actual de personal i garantir un servei ordinari amb temps d'espera i càrregues de feina raonables.
2. Aprovar un pla immediat de reforç del SAC per als propers mesos, que inclogui mesures organitzatives i de recursos humans per reduir cues, agilitzar tràmits i assegurar l'atenció a les oficines de districte amb estàndards mínims de qualitat.
3. Restablir un sistema de cita prèvia segur i funcional, amb mesures tècniques i de control per evitar-ne l'ús fraudulent, i garantint que la ciutadania pugui demanar cita per canals digitals sense haver de dependre exclusivament del telèfon.
4. Garantir l'atenció presencial sense cita prèvia obligatòria en compliment de la Llei 9/2025 de modificació de la Llei 26/2010, assegurant que qualsevol persona que acudeixi al SAC pugui ser atesa el mateix dia, amb organització interna que ho faci possible.
5. Millorar de manera immediata la informació pública i la senyalització de servei al SAC i a les oficines de districte, evitant situacions com cartells improvisats o comunicacions no oficials, i garantint una imatge institucional digna i respectuosa.

6. Traslladar aquests acords a la Junta de Personal, al Comitè de Seguretat i Salut Laboral municipal i a les associacions veïnals de la ciutat i a la FAVB, per assegurar-ne el seguiment i la corresponsabilitat institucional i comunitària.

Rosa Trenado Sánchez

Portaveu GM En Comú Podem