



EAPC blog

Bufen forts vents de canvi – Ester Manzano Peláez

🕒 17 de març de 2021



Bufen vents d'empoderament ciutadà tan huracanats que podrien capgirar la faula d'algun conte clàssic, i trobar-nos contant que són els tres porquets els qui, bufant, enderroquen la casa del llop ferotge i no a la inversa, com havíem

estat explicant fins ara.

Ens ho recorda una batalla recent de la qual s'ha fet ressò últimament la **premsa**. Els impulsors: una “armada” de ciutadans individuals, auto-organitzats, que han deixat els llops de Wall Street amb la cua entre les cames per pretendre enfonsar a la borsa una cadena de botigues de videojocs. Així, amb una simple actuació coordinada a la xarxa, un grapat d'usuaris de fòrums han aconseguit disparar bruscament la cotització de les accions de la cadena de botigues (1.625% del seu valor del començament d'any ençà) que acumulava centenars de milions de pèrdues; forçar el fons —que actuava amb posicions baixistes— a tancar bruscament les seves posicions, i a fer-li assumir elevades

pèrdues. Ciutadans —els tres porquets del conte— versus inversors institucionals —els llops de Wall Street— guanyen en una ofensiva virtual volgudament empresa per castigar el tità financer.

I l'huracà pot continuar generant rèpliques, perquè el comportament dels usuaris dels serveis —i dels ciutadans en general— està canviant de d'una manera abrupta. Les seves exigències es posen damunt de la taula de formes radicalment diferents de com ho havien fet fins ara.

L'apunt de blog podria haver començat parlant de la importància que té situar el ciutadà al centre del disseny i execució de les polítiques públiques. Com a mostra, l'anterior exemple del potencial que té l'activació d'opinions i propostes ciutadanes quan es posen d'acord respecte de les coses que no funcionen, o que no funcionen com els agradaria que ho fessin.

Tot ve a tomb del paper cabdal que els poders públics han de reservar als ciutadans i llurs opinions sobre els serveis públics que els presten; serveis que, no només han de funcionar bé i ser de qualitat, sinó que han de respondre, el més aproximadament possible, a les expectatives ciutadanes.

En aquest sentit, els poders públics ha d'incorporar l'opinió dels ciutadans en el disseny i execució de les polítiques i serveis públics. A més a més, es corre el risc de generar insatisfacció i una mala percepció de la qualitat per més òptima que objectivament aquesta sigui.

En el context descrit, la gestió de la qualitat dels serveis públics no pot quedar al marge dels processos participatius atès que, per afegiment, si quan es planeja elaborar una carta de serveis no és tenen en compte els interessos, necessitats i expectatives dels ciutadans respecte del servei objecte de la carta, difícilment serà adequadament percebuda la qualitat objectiva del servei prestat, generant insatisfacció, així com una opinió negativa de la *res publica*.

En aquesta línia argumental no oblidem que les cartes, com a sistema de gestió de la qualitat, comprometen el prestador del servei a complir els estàndards de qualitat dels serveis que s'hi declaren. La qüestió, però, és quins. Doncs aquells que els mateixos ciutadans hagin indicat com a rellevants per a ells perquè, en ocasions, el gestor del servei pot creure —i enfocar en aquest sentit els compromisos de la carta— que l'atribut de qualitat que més valora el ciutadà és un, posem per cas, la celeritat, quan, en realitat, si se'ls consulta, resulta que el que més valoren n'és un altre de ben diferent que l'Administració igualment es troba en condicions d'oferir, com ara l'accessibilitat, la seguretat o, simplement que s'accentui l'amabilitat. Per tant, abans d'abordar l'elaboració o actualització d'una carta, la primera acció a emprendre és esbrinar què volen els ciutadans a través de les diferents eines existents en el marc de la gestió de la qualitat, entre les quals destaquen les consultes mitjançant el portal **Participa Gencat**.

La Direcció General d'Administració Digital, com a unitat competent en matèria d'impuls i coordinació d'estratègies de gestió de la qualitat dels serveis públics, aposta fortament pels processos participatius en la **Guia metodològica per elaborar, aprovar, publica i mantenir cartes de serveis**; us en vam presentar els quatre primers quaderns el juliol de l'any passat i ara posem a la vostra disposició els tres restants: **el quadern 5 (Redacció, aprovació i publicació)**, **el quadern 6 (Seguiment, millora i actualització)** i **el quadern 7 (Gestió de la comunicació)**, que completen la metodologia de les cartes de serveis. Atès que els quaderns metodològics aposten per cartes de serveis en suport digital,

posem també al vostre abast la **Guia de publicació de cartes en format html**, als efectes de facilitar-vos-en la publicació, independentment del gestor de publicacions que utilitzeu.

Amb aquestes dues publicacions finalitzem una etapa i encetem el reforç d'altres: les **accions formatives** de caràcter col·laboratiu en línia, que es reprendran el mes de març, i el **suport i l'assessorament** mitjançant nous pilots de cartes de serveis, així com les accions tutoritzades de cartes en curs d'elaboració.

Seguim, doncs, presents des del Departament de Polítiques Digitals, acompanyant-vos en les actuacions que vulgueu dur a terme i compartir amb nosaltres, a través del vostre referent de qualitat.

Hi ha un proverbi xinès que diu: «Quan bufen vents de canvi, alguns construeixen murs. D'altres, molins». Cal construir, però fer-ho amb un criteri fixat com a organització. Hi som, no només per marcar les guies, sinó per treballar braç a braç cada carta de serveis, assessorant-vos i analitzant amb vosaltres cada proposta per apropar-la més al que els ciutadans demanen. Per això, hi estem disposats?

Ester Manzano Peláez

Directora general d'Administració Digital

◆ CARTES DE SERVEI, ESTER MANZANO, INNOVACIÓ, PARTICIPACIÓ CIUTADANA, QUADERNS DE CARTES DE SERVEIS, QUALITAT, SERVEIS PÚBLICS