



La junta de portaveus de l'FVMP reunida en data 10 de març de 2022, va aprovar per unanimitat, la següent proposta de moció, perquè siga remesa a totes les entitats locals de la Comunitat Valenciana amb la finalitat que s'adopti pels seus respectius plens.

MOCIÓ PER A SOL-LICITAR A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA UNA ATENCIÓ MÉS PERSONALITZADA DELS SERVEIS PÚBLICS PER A LA CIUTADANIA EN GENERAL I PER A LA GENT GRAN I AMB DIVERSITAT FUNCIONAL EN PARTICULAR

Últimament, s'han multiplicat les peticions per a demanar una humanització i millora dels serveis bancaris, especialment cap a la gent gran. Amb la fusió de les entitats bancàries s'ha anat reduint l'oferta, hi ha menys competència i, per tant, s'ha propiciat que els bancs tinguen molta més capacitat per a imposar les seues condicions als usuaris, depersonalitzant el servei d'atenció al client. Aquest procés s'ha vist agreujat per la digitalització, les fusions i també per la pandèmia, amb la implantació de la cita prèvia i les limitacions d'accés a les oficines. Aquest fet, que afecta a tots els ciutadans, té una major afectació a les persones d'edat avançada i a les persones amb diversitat funcional.

No obstant això, aquesta situació no és exclusiva de les entitats bancàries i a l'administració pública, tant local, autonòmica com a estatal la digitalització quasi total dels serveis pot tornar-se en una barrera d'accés per a persones amb més edat, les quals no estan acostumades a utilitzar aquest tipus d'eines tecnològiques.

Es tracta de procediments que desborden la gent gran, i que en alguns casos els perjudica en resoldre aquells tràmits que tenen dret a realitzar. Aquesta situació pot suposar una dificultat d'accés per a col·lectius més vulnerables i en definitiva a la població en general.

És per tot això que, per a manifestar el malestar de la ciutadania, que aquesta Junta de Portaveus eleva les següents propostes perquè siguen tingudes en compte pels organismes especificats en l'últim punt:



PRIMER. - Implementar mesures per a facilitar la realització de gestions administratives per les persones majors i persones amb diversitat funcional com ara:

- Augmentar l'atenció personalitzada «en finestreta» durant l'horari que les oficines d'atenció a la ciutadania estiguen obertes al públic, i facilitar una atenció més comprensible a la ciutadania en general i en particular a la gent gran i a les persones amb diversitat funcional.
- Garantir l'atenció telefònica específica a persones majors i persones amb diversitat funcional amb la finalitat que els puguen assessorar en la seua realització de tasques administratives.
- Implementar recursos per a dotar d'assistència i acompanyament personal en la realització de gestions administratives a persones majors i a persones amb diversitat funcional

SEGON. - Posar en valor el compliment per part de totes les administracions locals, autonòmiques i estatals de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques pel qual es pretén la preservació dels drets de la ciutadania i la prestació dels necessaris suports a les persones que ho requerisquen.

TERCER. - Traslladar aquest acord al Ministeri de Política Territorial del Govern d'Espanya, a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública de la Generalitat Valenciana, als grups parlamentaris de les Corts Valencianes, a la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

València, 10 de març de 2022



La junta de portavoces de la FVMP reunida en fecha 10 de marzo de 2022, aprobó por unanimidad, la siguiente propuesta de moción, para que sea remitida a todas las entidades locales de la Comunidad Valenciana con el fin de que se adopte por sus respectivos plenos.

MOCIÓN PARA SOLICITAR A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UNA ATENCIÓN MÁS PERSONALIZADA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y PARA LA GENTE MAYOR Y CON DIVERSIDAD FUNCIONAL EN PARTICULAR

Últimamente, se han multiplicado las peticiones para pedir una humanización y mejora de los servicios bancarios, especialmente hacia la gente mayor. Con la fusión de las entidades bancarias se ha ido reduciendo la oferta, hay menos competencia y, por tanto, se ha propiciado que los bancos tengan mucha más capacidad para imponer sus condiciones a los usuarios, despersonalizando el servicio de atención al cliente. Este proceso se ha visto agravado por la digitalización, las fusiones y también por la pandemia, con la implantación de la cita previa y las limitaciones de acceso a las oficinas. Este hecho, que afecta a todos los ciudadanos, tiene una mayor afectación a las personas de edad avanzada y a las personas con diversidad funcional.

No obstante, esta situación no es exclusiva de las entidades bancarias y a la administración pública, tanto local, autonómica como estatal la digitalización casi total de los servicios puede tornarse en una barrera de acceso para personas con más edad quienes no están acostumbradas a utilizar este tipo de herramientas tecnológicas.

Se trata de procedimientos que desbordan a la gente mayor, y que en algunos casos los perjudica al resolver aquellos trámites que tienen derecho a realizar. Esta situación puede suponer una dificultad de acceso para colectivos más vulnerables y en definitiva a la población en general.



Es por todo ello que, para manifestar el malestar de la ciudadanía, que esta Junta de Portavoces eleva las siguientes propuestas para que sean tenidas en cuenta por los organismos especificados en el último punto:

PRIMERO. - Implementar medidas para facilitar la realización de gestiones administrativas por las personas mayores y personas con diversidad funcional como pueden ser:

- Aumentar la atención personalizada «en ventanilla» durante el horario que las oficinas de atención a la ciudadanía estén abiertas al público, y facilitar una atención más comprensible a la ciudadanía en general y en particular a la gente mayor y a las personas con diversidad funcional.
- Garantizar la atención telefónica específica a personas mayores y personas con diversidad funcional con la finalidad de que les puedan asesorar en su realización de tareas administrativas.
- Implementar recursos para dotar de asistencia y acompañamiento personal en la realización de gestiones administrativas a personas mayores y a personas con diversidad funcional

SEGUNDO. - Poner en valor el cumplimiento por parte de todas las administraciones locales, autonómicas y estatales de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas por el cual se pretende la preservación de los derechos de la ciudadanía y la prestación de los necesarios apoyos a las personas que lo requieran.

TERCERO. - Trasladar este acuerdo al Ministerio de Política Territorial del Gobierno de España, a la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública de la Generalitat Valenciana, a los grupos parlamentarios de las Cortes Valencianas, a la Federación Española de Municipios y Provincias, al Síndico de Greuges de la Comunidad Valenciana.

València, 10 de marzo de 2022