



## **MOCIÓ DEL GRUP MUNICIPAL DE C'S SOBRE ELS TELÈFONS, 010 I 902543010, DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE SANT CUGAT**

1.- Atès que el servei d'atenció telefònica 010 (Informació i tramitació) i 902543010 (informació i tramitació trucant des de fora de l'àmbit del municipi), segons consta en el catàleg de serveis de l'Ajuntament i en el plec de prescripcions tècniques, que han de regir la nova contractació (Procediment de licitació amb codi d'expedient: 15/2015) atén, en l'actualitat, i atindrà les demandes de informació, tramitació i resolució d'incidències adreçades a l'Ajuntament de Sant Cugat.

2.- Atès que el catàleg de serveis que es presten a través d'aquests telèfons es classifica en:

- Informació sobre la realització de tràmits administratius i gestions municipals; informació sobre la ciutat i els seus serveis públics i informació sobre l'agenda d'activitats de la ciutat.
- Tramitació de sol·licituds de volants d'empadronament (residència i convivència); tramitació altes, baixes i modificacions al cens d'animals domèstics; comunicació d'incidències a la via pública; comunicació de consultes, reclamacions, suggeriments i agraïments de la ciutadania; i concertació de cites prèvies (Oficina d'Atenció Ciutadana, Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, Oficina d'Atenció a l'Empresa, Oficina de Benestar Social i Família, Servei d'Orientació Jurídica).

3.- Atès que el dret de la ciutadania d'accedir de manera gratuïta a la informació en poder de l'Administració Pública es consagra en el Conveni 206 del Consell d'Europa, en la resta d'ordenaments jurídics del nostre entorn i en el ordenament espanyol, en la llei estatal 19/2013 de 9 de desembre, de transparència, d'accés a la informació i bon govern i la llei catalana 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern.

4.- Atès que l'Ajuntament de Sant Cugat de les opcions donades per la Resolució de 31 de juliol de 2013, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per la Societat de la

Informació, per la que s'atribueix el número 010 al servei de informació de les administracions locals, va triar l'opció de tarificació addicional per la ciutadania.

5.- Atès que el dret d'accés a la informació pública és un dret que no pot ser objecte de contraprestació, el 010 i el 902 543 010 com portes d'accés a la informació i canals per realitzar tràmits i accedir a serveis públics de l'Ajuntament, són incompatibles amb la legislació europea i nacional.

6.- Atès que les administracions públiques, en les relacions amb la ciutadania, estan obligades a establir i garantir un accés universal i sense discriminacions a la informació pública. En el cas de l'Ajuntament de Sant Cugat, l'atenció presencial és gratuïta i l'atenció via web no té un cost addicional, però l'atenció telefònica sí resulta més onerosa pels ciutadans i ciutadanes. A més a més, per demanar cita prèvia per serveis municipals bàsics la persona interessada només pot trucar al 010 o al 902543010.

7.- Atès que la ciutadania també fa servir aquest telèfons per millorar la ciutat, com quan comunica incidències o fa suggeriments.

8.- Atès que altres municipis no apliquen un sobrecost al servei d'atenció telefònica i cobren les trucades a preu ordinari i n'hi ha d'altres que, fins i tot, donen aquest servei de manera gratuïta.

9.- Atès que, atenent les recomanacions del Síndic de Greuges de Catalunya en el Informe sobre l'ús de telèfons amb tarificació especial per part de les administracions públiques de juliol de 2015.

10.- Atès que hem d'aconseguir una administració més transparent, eficaç i propera a la ciutadania.

Per tot això, el grup municipal de C's, proposa al Ple de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès l'adopció del següent **ACORD**:

1.- Que el servei telefònic a través del 010 i el 902 543 010 sigui gratuït o sense un cost addicional per la ciutadania.