

PROPOSTES ÈTIQUES APLICADES A L'ATENCIÓ CIUTADANA

COMISSIÓ D'ÈTICA - AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT

RECOMANACIONS DE MILLORA DE CARÀCTER ÈTIC

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe s'elabora arran d'una situació narrada per una usuària d'un dels serveis de l'Ajuntament del Prat, i està vinculada a l'atenció rebuda pel mateix. L'anàlisi del cas es fa des d'una perspectiva ètica i d'acord amb els principis i valors recollits al Codi ètic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, que estableix el compromís de l'Administració municipal amb una actuació basada en la dignitat de les persones, la igualtat de tracte, la no-discriminació, la vocació de servei públic, la responsabilitat professional i el respecte als drets de la ciutadania.

El Codi ètic defineix l'atenció ciutadana com un element clau de la relació entre l'Ajuntament i la ciutadania, i assenyalava que el comportament de les treballadores i treballadors públics projecta la imatge global de la institució. En aquest sentit, qualsevol situació de malestar, incomprensió o percepció de tracte inadequat requereix una reflexió profunda i propostes de millora estructural.

En aquest marc, cal tenir present el concepte de *violència institucional*, entesa com el conjunt de pràctiques, actituds o formes de relació que, des de les institucions públiques, poden generar situacions de desprotecció, humiliació, invisibilització o vulneració de drets, especialment envers persones en situació de vulnerabilitat. Aquesta violència no sempre es manifesta de manera explícita o intencionada, sinó que sovint es produeix a través de microviolències quotidianes, comunicacions deshumanitzades o dinàmiques administratives que generen impotència i exclusió. Quan aquestes pràctiques es normalitzen, poden acabar configurant una forma de maltractament institucional estructural.

2. EXPOSICIÓ DEL CAS

Una usuària d'un servei de l'Ajuntament del Prat acudeix al mateix amb la finalitat d'informar-se sobre les possibilitats de rebre diferents ajudes en matèria d'habitatge i altres. Durant l'atenció se li comunica que, en no estar empadronada al municipi, no pot accedir a aquests recursos.

Tot i que la informació facilitada és correcta des del punt de vista normatiu, la usuària manifesta que la forma en què se li comunica li genera un sentiment d'impotència i de desatenció. La persona percep manca d'empatia i un tracte poc respectuós, que interpreta com a racista en la manera de dirigir-se a ella. Com a conseqüència d'aquesta experiència, abandona el servei profundament frustrada i plorant.

Aquest fet posa de manifest que, més enllà del contingut de la informació transmesa, la manera com es produeix la interacció té un impacte directe en el benestar emocional de la ciutadania i en la confiança envers l'Administració.

3. PRINCIPIS ÈTICS IMPLICATS I EN CONFLICTE

L'anàlisi del cas permet identificar diversos principis del Codi ètic de l'Ajuntament del Prat que es veuen interpel·lats:

1. Dignitat i respecte a les persones

El Codi ètic estableix que tota persona ha de ser tractada amb dignitat, respecte i consideració, independentment de la seva situació administrativa, social o personal. En contextos de vulnerabilitat, com pot ser la recerca d'habitatge, aquest principi adquireix una rellevància especial.

2. Igualtat i no-discriminació

L'Ajuntament es compromet a garantir la igualtat de tracte i a evitar qualsevol conducta que pugui ser percebuda com a discriminatòria per raó d'origen, situació administrativa, gènere, llengua o qualsevol altra circumstància personal o social. La percepció de racisme expressada per la usuària, encara que sigui subjectiva, indica un risc de vulneració d'aquest principi i requereix una resposta institucional clara.

3. Vocació de servei públic i atenció individualitzada

El Codi ètic subratlla la importància d'una atenció ciutadana propera, empàtica i orientada a les necessitats concretes de cada persona. L'atenció individualitzada no només resol consultes, sinó que acompanya la ciutadania en la comprensió dels límits normatius i en la cerca d'alternatives possibles.

4. Responsabilitat professional i qualitat del servei

Les treballadores i treballadors públics tenen la responsabilitat de prestar un servei de qualitat, tant en el contingut com en la forma. La qualitat de l'atenció inclou habilitats comunicatives, escolta activa i capacitat de gestionar situacions emocionalment complexes.

5. Relació de poder i protecció de la ciutadania vulnerable

En la relació entre Administració i ciutadania existeix una asimetria de poder que s'accentua en situacions de necessitat o vulnerabilitat. El Codi ètic insta a fer un ús responsable d'aquesta posició, evitant actituds que puguin generar indefensió, humiliació o desànim.

Tot i que la resposta administrativa donada a la usuària s'ajusta als criteris normatius vigents, l'impacte emocional del tracte rebut evidencia una mancança en l'aplicació dels principis ètics que han de guiar l'atenció ciutadana. El cas mostra com una comunicació poc empàtica pot derivar en una experiència de desatenció i en una percepció negativa de la institució.

Des d'una perspectiva ètica, no n'hi ha prou amb informar sobre els requisits d'accés als serveis; cal també reconèixer la situació personal de la ciutadania, explicar els motius de manera clara i respectuosa, i, sempre que sigui possible, orientar cap a alternatives o recursos complementaris.

Aquesta responsabilitat és especialment rellevant si es considera que determinades formes d'atenció aparentment neutres poden esdevenir expressions de violència institucional. Les microviolències quotidianes —com ara la manca d'escolta, la fredor en la comunicació, els judicis implícits o la desatenció emocional— poden tenir un impacte acumulatiu profund en les persones ateses. Tal com mostra el cas analitzat, fins i tot quan la informació facilitada és correcta des del punt de vista normatiu, la manera de transmetre-la pot generar sentiments d'humiliació, exclusió o discriminació, debilitant la confiança en la institució pública.

4. PROPOSTES I RECOMANACIONS ÈTIQUES

Amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'atenció ciutadana i garantir l'alineació amb el Codi ètic de l'Ajuntament del Prat, la Comissió Ètica formula les recomanacions següents:

1. Construcció col·lectiva d'una avaluació ètica

Desenvolupar de manera conjunta un sistema d'avaluació sistemàtica amb perspectiva ètica que permeti mesurar el nivell de satisfacció de la ciutadania amb el servei i l'atenció rebuda. Això pot incloure la revisió i millora dels qüestionaris de satisfacció, incorporant indicadors relacionats amb el tracte, l'empatia i la comprensió rebuda.

2. Sistema d'informació interna segmentat i accessible

Establir un sistema d'informació interna que agrupi els serveis municipals segons tipologies de casos, facilitant un accés coherent, actualitzat i homogeni a la informació per part del personal d'atenció ciutadana. Així mateix, revisar la informació disponible a la web municipal i els sistemes de cerca, mitjançant grups de treball centrats en l'accessibilitat i la claredat informativa.

3. Selecció de perfils adequats per a l'atenció al públic

Recomanar al departament de Recursos Humans la selecció de perfils professionals amb competències específiques per a l'atenció ciutadana. Això inclou habilitats comunicatives, empatia i gestió del conflicte. Es proposa incorporar proves de capacitació específiques i valorar especialment l'experiència prèvia en l'atenció al públic.

4. Itinerari formatiu específic en atenció ciutadana

Oferir un itinerari formatiu especialitzat per al personal d'atenció directa, que abordi aspectes com l'atenció ciutadana, la gestió de situacions difícils, l'empatia, la comunicació assertiva i l'atenció multicultural. L'objectiu és fomentar una cultura compartida del model d'atenció de l'Ajuntament, alineada amb el Codi ètic.

5. Creació d'equips de treball i eines comunes

Constituir equips de treball formats per professionals que interactuen directament amb la ciutadania, amb la finalitat de compartir criteris, experiències i dificultats. En aquest marc, es proposa elaborar un manual d'atenció ciutadana que defineixi tasques, fonts d'informació, circuits de derivació i models d'atenció respectuosos i coherents.

6. Banc de bones pràctiques

Crear i mantenir un banc de bones pràctiques en atenció ciutadana, on es recullen experiències exitoses i estratègies que hagin contribuït a millorar la relació amb la ciutadania. Aquest banc ha de servir com a eina d'aprenentatge i millora contínua.

7. Integració de la perspectiva ètica en el nou sistema d'atenció ciutadana

Incorporar de manera transversal la perspectiva ètica en el disseny i desplegament del nou sistema d'atenció ciutadana. Es recomana promoure espais de treball col·laboratius que involucrin tant personal de primera línia com ciutadania, així com la participació activa en taules transversals amb diferents departaments per facilitar derivacions adequades i un acompanyament integral.

8. Disseny integral dels espais i materials d'atenció

Tenir en compte els horaris, els idiomes disponibles, els canals i tipus d'atenció, així com l'experiència global de la ciutadania en el disseny dels espais i materials d'atenció ciutadana, garantint accessibilitat, claredat i acollida.

5. CONCLUSIONS FINALS

Aquest conjunt de propostes té com a finalitat reforçar una relació ètica, respectuosa i propera entre l'Administració i la ciutadania, d'acord amb el Codi ètic de l'Ajuntament del Prat. Especialment en situacions de vulnerabilitat, el deure ètic de l'Administració és acompanyar la ciutadania, facilitar l'accés a la informació i a la tramitació, i promoure una atenció adequada que generi confiança i reconeixement institucional.

Evitar la violència institucional implica entendre que l'ètica pública no es limita al compliment formal de la norma, sinó també a la manera com les persones són tractades en la seva relació amb l'Administració. La qualitat humana de l'atenció, el reconeixement de les situacions de vulnerabilitat i la capacitat d'acompanyar amb respecte i empatia són elements essencials per prevenir dinàmiques de deshumanització institucional.