Moció del GM Alternativa d'Unitat Popular per a iniciar un servei d'acompanyament digital permanent

La situació de distanciament social i tancament presencial de serveis i recursos generada per la crisi de la Covid19 ha provocat que els processos de digitalització de la nostra societat s'accelerin.

Les administracions, i també la de Rubí, han ampliat l'oferta de serveis i recursos als que s'accedeix en línia: cita prèvia i alguns tràmits de les oficines d'atenció ciutadana, cites prèvies a la majoria de serveis, preinscripcions escolars, beques menjador o a casals d'estiu, a activitats culturals, atencions telefòniques o telemàtiques, etc. Fins i tot per aparcar a la zona taronja es requereix una app, sense alternativa no digital.

Serveis que en aquests temps de crisi són bàsics per a la supervivència de la ciutadania es tramiten ara de forma telemàtica, com el mateix SEPE, la demanda de la renda garantida de ciutadania o l'ingrés mínim vital es fan principalment de forma telemàtica, la sol·licitud d'ajuts pel comerç o les empreses, etc.

Les administracions sovint posen a disposició també un telèfon d'atenció per la població, però els horaris a vegades són incompatibles amb el món laboral, o bé les línies estan saturades per l'elevada demanda que tenen.

Aquesta transformació s'ha vist accelerada per l'epidèmia de coronavirus, malgrat ser un procés que ja havien engegat administracions i empreses.

Una part de la població està adaptada a les noves eines de la ciutadania digital, però hi ha un gruix important de persones que en queden excloses o que estan, tot just, aprenent a desenvolupar-se en aquest entorn digital. Els motius poden ser diversos i, en molts casos, generen exclusió i vulneració de drets: accés a ajudes bàsiques, a l'escolarització obligatòria, a través de la preinscripció o la matrícula, etc.

Més enllà de l'accés a les eines i la connectivitat, hi ha una bretxa que s'obre davant el llenguatge *administratiu* que s'utilitza que fa difícil la seva comprensió per part d'algunes persones sense suport. La manca de competències o habilitats digitals bàsiques i de comprensió lectora digital exclou una part de la ciutadania, especialment aquella més vulnerable i que requereix poder accedir a certs serveis bàsics.

És per això que les administracions públiques han de posar en marxa serveis per a l'acompanyament digital de la ciutadania, que permetin que disminueixi la bretxa social que s'obre davant la digitalització de la societat.

A Rubí, s'ha fet acompanyament digital, durant un temps acotat, a l'OAC de Les Torres, arrel de la demanda que vam fer des de l'AUP quan es va iniciar la crisi de la Covid19, quan es va obrir un servei telefònic que ajudava a tramitar certes ajudes.

També s'han obert noves línies de whatsapp o telèfon per a poder absorbir i facilitar les necessitats d'accés a serveis de la ciutadania. Actualment a l'OAC hi ha una persona que fa suport a tràmits telemàtics per la sol·licitud d'ajudes a les famílies, o s'han introduit les cites per videoconferència per a fer suport en alguns dels tràmits.

La comissió de barri del Pinar, amb l'Associació veïnal i el Centre Compartir han vist aquesta necessitat i han posat en marxa, al barri, un punt de suport a tràmits telemàtics els

dijous de 9.30 a 11.15 i els divendres de 10h a 11.15h prèvia cita telefònica. L'Ajuntament vol ampliar aquesta experiència a altres barris de la ciutat i, per a això, ha demanat una subvenció a la Diputació de Barcelona «per promoure l'autonomia de les persones en relació als tràmits telemàtics millorant les seves habilitats digitals», buscant també promoure campanyes comunitàries de formació i capacitació digital als diferents barris.

Al CRAC, com a espai cultural gestionat per col·lectius, es va obrir també, com a mesura de pressió cap a l'Ajuntament per tal de promoure el servei de suport als tràmits digitals, un espai de drets socials i de suport a la tramitació d'ajudes, que va rebre força demandes en poc temps i, de fet, se'n continua rebent malgrat aquell recurs ja no està actiu.

Creiem que la situació és estructural i va més enllà de la crisi de la Covid19. Es requereix, d'un acompanyament continuat en el temps, atès que aquesta transformació no té marxa enrere, que sigui flexible en horaris i en espais i, sobretot, que sigui presencial mentre la situació sanitària ho permeti.

Per tot això, el Grup Municipal de l'Alternativa d'Unitat Popular - AMUNT proposa al Ple de l'Ajuntament de Rubí l'adopció dels següents ACORDS:

1. Iniciar un servei d'acompanyament digital, amb les següents característiques:
    a. Que sigui dut per una persona de l'àmbit de l'educació, el treball o la integració social, en coordinació amb,
        - serveis socials, per tal de poder detectar, acollir i derivar, si és el cas, possibles demandes socials més enllà dels tràmits.
        - acció comunitària, per coordinar les accions amb aquest servei i les entitats del barri
    b. Que el servei itineri per diferents barris i recursos de la ciutat, amb uns horaris determinats de matí i tarda: centres cívics, espais per a joves o casals de la gent gran, a les mateixes OAC, etc.
    c. Que es pugui demanar hora a través de les principals aplicacions de missatgeria telefònica, amb un telèfon específic per a aquest servei.
    d. Que permeti acompanyar digitalment per a realitzar tot tipus de tràmits amb les administracions: descàrrega de l'app per a la zona taronja, preinscripcions escolars, ajuts o beques, demanda de la RMI o l'IMV, d'ajuts al lloguer, obtenció de l'IDCAT mòbil o el certificat Ceres (o qualsevol altre certificat digital), creació d'un correu-e, fer videoconferències, generar pdf, petició d'hora per la ITV o per a renovar el DNI, i tantes d'altres.
2. Destinar a aquest servei un mínim de recursos, inicialment, consistents en:
    a. Una persona a jornada complerta.
    b. Una oficina itinerant que disposi almenys d'ordinador portàtil, escàner i impressora, així com algun element que la identifiqui (roll up o similars, que la ciutadania puguin identificar per a saber que el servei està allà aquell dia).
3. Impulsar el servei d'acompanyament digital en el termini de tres mesos des de l'aprovació d'aquesta moció.