

Comunicat del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

## L'administració electrònica deixa en indefensió a persones en situació de vulnerabilitat

Aquests últims anys, s'ha avançat molt a l'hora de facilitar la **realització de tràmits en línia a totes les administracions**. Especialment en els temps de confinament per la pandèmia, va ajudar a resoldre moltes situacions garantint l'accés a l'administració, però sacrificant, inevitablement, la relació personalitzada i propera que aporta uns majors nivells d'empatia, de connexió i d'atenció personalitzada, molt ben valorada tant per usuaris i usuàries com per professionals.

Una vegada finalitzada la pandèmia, però, **aquesta atenció presencial en molts casos ja no s'ha recuperat**. Però no només això, sinó que en el retorn a la suposada normalitat, moltes administracions no han objectivat aquesta tornada a la situació original d'igual manera i hem vist com molts professionals que han causat baixa, majoritàriament per jubilació, no han estat substituïts, debilitant els equips i havent de mantenir en línia gran part de tot el procés de tramitació de prestacions i subsidis.

Per entendre la dimensió del problema, només cal veure el **periple pel qual passen els usuaris i usuàries**. El primer és demanar cita, tràmit que es fa online i que és com una gimcana per a saber dies i hores disponibles. Ja només per fer-ho necessites un dispositiu electrònic amb accés a internet. Quan per fi tenen hora, el funcionari que els atén els demana la documentació a aportar, gran part de la qual s'ha de sol·licitar per via telemàtica. Si s'aconsegueix tot el que es demana, sovint informació que la pròpia administració ja té, han d'estar atents als avisos electrònics que indiquen el resultat de la resolució. Si manca algun document o hi ha algun error, molt probablement es perdrà la possibilitat d'accedir a la prestació o subsidi i, d'una manera molt perversa, es depositarà la responsabilitat en l'usuari, i no en el sistema que retorça i dificulta l'accés.

Cal evidenciar que, sovint, coincideix que **les persones amb més dificultats per fer tot aquest procés, solen ser també persones que es troben en situació de més vulnerabilitat**.

En aquest sentit, la **pèrdua de drets** que estem patint és greu, molt greu. Moltes treballadores i treballadors socials, quan ens trobem que hem d'ajudar a alguna persona a fer algun tràmit, també hem acabat desesperades. És cert que algunes administracions, com l'Ajuntament de Barcelona disposen de dispositius en alguns barris com la XARSE, que ajuda a les persones a fer diferents tràmits. També en aquests dispositius, el relat de les professionals de com aconseguir els diferents documents és una pel·lícula de terror. Certament, aquests dispositius són un

paracaigudes per a molta gent, no per a tothom, però malgrat això el resultat és kafkià. L'Administració contracta a empreses, cooperatives o entitats del tercer sector perquè ajudin a fer les tramitacions d'uns processos que ella mateixa genera i dissenya, malgrat que **un dels principis bàsics de l'Administració és l'accessibilitat i la igualtat de tracte a tota la ciutadania.**

Ens trobem en la gran paradoxa de veure com s'ha aconseguit exigir a les entitats bancàries retornar a la presencialitat per garantir la qualitat de l'atenció, especialment a la gent gran i a persones amb dificultats. Però serveis propis de l'administració o de l'Estat, com el SEPE o l'INSS, no tenen, ja no com objectiu, sinó com obligació, una atenció personalitzada, presencial, fàcil, accessible i amable.

Cal que fem escoltar la nostra veu, perquè, moltes de nosaltres, també com a treballadores públiques coneixem i patim aquestes situacions. Una part del sentit de la nostra professió és ser **portaveus i altaveus de les situacions injustes i de vulneració de drets de la ciutadania** amb i per a la qual treballem. És una de les nostres obligacions professionals donar-les a conèixer i exigir els canvis que calguin perquè **tothom sigui atès en igualtat de condicions.**

**Aquest escrit és una iniciativa  
de la Comissió de Cooperació i Solidaritat del TSCAT**