

ARIADNA SALA. GIRONA

■ Els jutjats de la Bisbal han iniciat el camí de la modernitat tecnològica, un primer pas perquè l'administració de Justícia arribi al «segle XI» de la modernitat.

Des de principis d'octubre han implementat un nou sistema d'atenció al ciutadà amb l'objectiu de proporcionar una atenció més personalitzada i eficient. Un dels passos que ha duta terme la Secretaria de Coordinació Provincial de Girona juntament amb el Servei Comú General dels jutjats de la Bisbal és implementar un «call center», és a dir, recollir totes les trucades ciutadanes en un sol número de telèfon i en un horari d'atenció, un fet fins ara impensable perquè cada jutjat en tenia un de propi. «Una cosa tant habitual en altres administracions aquí és impensable, com una bogeria, i som els primers en fer-ho», explica Josep Carles Barrio, director dels Serveis Comuns dels jutjats de la Bisbal.

L'atenció presencial és un altre dels punts que genera més descontentament ciutadà i que la secretaria pretén millorar. L'arribada als edificis judicials sol comportar viatges amunt i avall per fer tràmits que podria resoldre un mateix funcionari. Segons el nou model, per regla general es demanarà al ciutadà que tingui cita, però que sempre que sigui possible s'atindrà a l'usuari. En aquest sentit, els creadors d'aquest model manifesten que queda pendent implementar un sistema de cita prèvia telemàtica pels ciutadans, ja que ara no existeix una plataforma única per fer-ho.

El responsable de la secretaria de coordinació provincial, Paco Escudero, afegeix que aquest sistema pretén «optimitzar i donar el millor servei possible al ciutadà i evitar que hagi de fer més viatges dels necessaris». L'atenció telemàtica es farà a través d'un correu que estarà operatiu durant les 24 hores i que caldrà atendre en un termini màxim de 24 hores, llevat que les circumstàncies de la petició exigeixin un termini major. En aquest cas el ciutadà serà informat de la demora, segons subratlla el nou protocol.

Pel que fa als professionals, te-

Els jutjats de la Bisbal, pioners en un nou model d'atenció al ciutadà

► La secretaria de coordinació provincial de Girona implementa un sistema per evitar temps d'espera i cites prèvies ► Es preveu implantar-ho progressivament a Blanes i a Girona



Les dues funcionàries de l'OAC i el cap de serveis comuns dels jutjats de la Bisbal.

MARC MARTÍ

Els Jutjats de la Bisbal s'avancen al pla de digitalització del Ministeri de Justícia programat pel 2030

nen el seu propi horari d'atenció tant telefònic com presencial.

Més de 100 trucades de mitjana

Una altra de les novetats que incorpora l'atenció al ciutadà dels jutjats empordanesos és que totes les tru-

cades queden registrades i poden retornar que les que no s'han pogut atendre. Diàriament tenen un informe de les trucades efectuades i del temps mitjà que s'hi dedica. I de mitjana en reben més de 100. «Al principi estava bastant descontrolat, però ara que tenim la centralita i els professionals són atesos als serveis específics se'ns ha descarregat molta feina», explica la Vicky, una de les funcionàries més veteranes del partit judicial. Tant ella com l'Antònia, que fa més de 30 anys que acumulen experiència en l'àmbit de la justícia, tenen molt per mà com s'han de fer tots els tràmits i són les professionals més in-

dicades per fer d'informadores. De fet, tant Escudero com Barrio coincideixen a dir que aquest model només es pot aplicar si es compta amb els «millors funcionaris del jutjat», perquè han de poder tenir resposta a qualsevol dubte que li sorgeixi al ciutadà, tant si ha sortit una sentència com si se li demana per accedir a la justícia gratuïta. Per això, demanen al Departament de Justícia que reconegui aquest lloc de feina com a singular i que s'apliqui un complement salarial per fer-lo més atractiu.

Dilluns presentaran el model al Departament i al secretari d'Estat de Justícia, Pablo Zapatero Miguel.



MARC MARTÍ

«L'administració de Justícia està endarrerida i ha d'actualitzar-se per igualar-se amb les altres administracions»

«Rebem una mitjana de cent trucades al dia»

JOSEP CARLES BARRIO
DIRECTOR DE SERVEIS COMUNS DELS JUTJATS DE LA BISBAL

L'objectiu és implantar aquest sistema a la resta de partits judicials gironins on ja s'ha implantat la Nova Oficina Judicial, com ara Blanes. En el cas de Girona ho complica l'existència de diversos edificis, i a la resta de partits (Olot, Ripoll i Puigcerdà) s'ha d'afrontar l'alta interinitat de la plantilla i la consegüent manca d'experiència.

«L'administració de Justícia està endarrerida i s'ha d'actualitzar», conclou Barrios. «Hem d'aconseguir igualar-nos amb la resta d'administracions, som l'única que encara no s'ha digitalitzat». És un primer pas cap a la modernització d'aquesta administració, i un avançament al pla del Ministeri que pretén digitalitzar la justícia pel 2030.