



Expediente nº:	<b>15979/2020</b>
Registro de entrada nº:	-
Procedimiento:	<b>Expedientes de sesiones del Ayuntamiento Pleno</b>
Asunto:	<b>moción iu-equu PARA LA CONTRATACIÓN URGENTE DE PERSONAL DE REFUERZO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA MUNICIPAL</b>
Unidad Orgánica:	<b>Grupo Municipal - IU-EQUO</b>

## MOCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN URGENTE DE PERSONAL DE REFUERZO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA MUNICIPAL

Las necesarias restricciones en la atención presencial en las dependencias municipales y la implantación de un sistema de cita previa para la realización de gestiones y trámites administrativos están dificultando en gran medida las labores de información y atención a la ciudadanía por parte de la Administración municipal.

A pesar de haberse producido esta modificación en el modo de atender al público, el Ayuntamiento no ha realizado las adaptaciones precisas para que su incidencia no tenga consecuencias negativas en el servicio prestado. Tampoco se ha reforzado con más personal las diferentes unidades orgánicas para atender estas nuevas necesidades.

De este modo se pretende implantar procedimientos del siglo XXI, pero los recursos y los medios disponibles son de mediados del siglo pasado. El ayuntamiento está dando una imagen anacrónica muy perjudicial para la institución municipal.

Los teléfonos facilitados por el Ayuntamiento para la realización de diversos trámites se encuentran saturados o no son atendidos al no disponer estos servicios de personal suficiente para ello. Idénticas dificultades encuentran los vecinos y vecinas cuando tratan de contactar con las diferentes oficinas de distrito.

Los trabajadores y trabajadoras municipales se encuentran desbordados. No pueden atender los asuntos que les corresponde y, a la vez, realizar la atención telefónica que se les reclama.

Por estos motivos no dejan de producirse quejas por parte de los usuarios y de las usuarias que denuncian la imposibilidad de contactar telefónicamente con el Ayuntamiento para solicitar información y concertar una cita previa para la realización de trámites administrativos.



Las insuficiencias de la sede electrónica y las dificultades de los ciudadanos para operar con ella vienen a sumarse a las deficiencias en las tareas de información y atención a la ciudadanía.

La lenta implantación de la sede electrónica del Ayuntamiento, la limitación del catálogo de trámites disponibles y la carencia de habilidades técnicas de muchos ciudadanos y ciudadanas para la utilización de la tecnología, se suma al deficiente servicio que está prestando a la ciudadanía la administración municipal.

La configuración y el diseño de la sede electrónica no hacen de ella una herramienta amigable ni facilita su utilización. La sede electrónica del Ayuntamiento de Motril es poco intuitiva y resulta compleja. A ello se une la limitación en los trámites que es posible realizar a través de esta plataforma por lo que no puede considerarse que venga a solucionar las restricciones de la atención presencial.

Estas deficiencias en la adecuada prestación del servicio que le corresponde, además de ser objeto de las necesarias actuaciones técnicas, requieren la incorporación de personal de refuerzo y apoyo a los servicios municipales, de modo que se pueda prestar un adecuado servicio de información y atención telefónica a la ciudadanía.

Motril vive actualmente una situación de emergencia social en términos de empleo que, si bien es cierto que no puede resolverse desde la Administración municipal, ésta sí que puede contribuir, aunque sea modestamente, a procurar paliar en alguna medida.

En el último año, entre octubre de 2019 y octubre de 2020, el desempleo ha aumentado en Motril en 1.136 personas, situándose la tasa de paro en el 23,28%.

El número de personas registradas en la oficina de empleo de Motril ascendió, en el mes de octubre, a 6.629, siendo las mujeres las principales afectadas por esta situación, 3.702 mujeres no tienen empleo, el 56% del total de los desempleados de Motril.

La tasa de paro en Motril actualmente es del 23,28%, una cifra similar a la del año 2015. En 2019, la tasa de paro en Motril fue de 18,35%.

Motril es el segundo municipio de la provincia en número de parados, por detrás de la ciudad de Granada, que tiene una tasa de paro del 27,28%.

Con esta moción, el Grupo municipal de IU-Equo vuelve a presentar una propuesta para la creación de empleo en Motril. La tercera en los últimos meses. De la primera de ellas para el aumento de los recursos para el fomento del empleo a través del Plan AIRE, que fue aprobada mayoritariamente por el pleno de la Corporación, no tenemos noticias de que por parte del gobierno local se haya hecho ninguna gestión. La segunda, para la elaboración urgente de un Plan Local de Empleo.

Por todo ello, se eleva a La Comisión informativa de Cuentas, Economía e Interior y de Seguimiento de la Gestión Municipal la siguiente propuesta de **DICTAMEN**:



~~PRIMERO. Incorporar a los servicios municipales, a través de un procedimiento de contratación de urgencia, el personal adecuado para llevar a cabo labores de información y atención telefónica a la ciudadanía, al menos durante el período en el que la atención presencial esté restringida en las dependencias municipales.~~

SEGUNDO.– Adecuar los dispositivos tecnológicos existentes para que se recupere la operatividad de una centralita telefónica que canalice las llamadas telefónicas entrantes a los servicios municipales, preferentemente a través de una línea gratuita para los usuarios.

TERCERO.– Revisar, adecuar y actualizar la sede electrónica del Ayuntamiento de Motril con objeto de que su acceso y funcionalidades permitan su utilización como una herramienta operativa y eficaz por parte de la ciudadanía.

CRIPTOLIB\_CF\_Firma