



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis

Acta de sessió del Fòrum de la Ciutadania per a l'Avaluació de les Polítiques i els Serveis Públics

Identificació de la sessió

Núm.: 3

Caràcter: ordinari

Data: 18 de juny de 2010

Horari: de 15.30 a 19.35 h

Lloc: sala d'actes de la Tresoreria General de la Seguretat Social (Rambla dels Ducs de Palma, 18)

Assistents

- | | |
|--|--------------------|
| - M ^a del Pilar Barceló Durán, vicepresidenta | ATTAC Mallorca |
| - Fernando Monar Rubia, secretari | |
| - Flor Dell'Agnolo | Fundació Deixalles |
| - Francisco Ferrer Pérez | FATEP |
| - Xavier Ramis Caldentey | PIME.B |
| - Francesc Manuel Ramis Trujillo | STEI |
| - Josep Lluís Riera Moll | Plat. voluntariat |
| - Alejandro Sáenz de San Pedro García | ASIMA |
| - Pedro Berruezo Chiva | |
| - Miguel Catalán Domínguez | |
| - Grace Aracely García Santos | |
| - Pere Homar Ferragut | |
| - Francisco Javier Luna Lesmes | |
| - Isabel Llodrà Riera | |
| - Alberto Llodrà Rodríguez | |
| - Joan Mateos Muntaner | |
| - Tomàs Navarro Delicado | |
| - Isabel Ramis Caldentey | |
| - Sonia Saavedra Ferreira | |
| - Conxa Tomàs Pons | |
| - Nívola Uyá Martín | |
| - Alexandre Villa Wendt | |

Ordre del dia

1. Recepció dels assistents.
2. Conferència d'Elke Löffler (experta en governança internacional).
3. Salutació del conseller de Salut i Consum.
4. Formació dels grups de treball i avaluació de les polítiques de Consum.
5. Posada en comú, conclusions sobre l'avaluació de les polítiques de Consum.
6. Intervenció de la directora general de Consum.
7. Torn obert de paraules.



Desenvolupament de la sessió

1. Recepció dels assistents

El personal de la Direcció General de Qualitat rep els assistents i els lliura la documentació per a la sessió.

El secretari dóna la benvinguda als membres del Fòrum, els felicita per la seva feina i esmenta els problemes sorgits durant l'avaluació de les polítiques de Consum: la suspensió temporal del funcionament de l'eina en línia i el canvi de personal que duia la moderació i l'avaluació, que ja han estat solucionats.

Explica la bona acollida que van tenir les visites a Menorca i Eivissa, així com la reunió a Mallorca, per conèixer directament els responsables del desenvolupament de les polítiques de Consum.

El procés d'avaluació de les polítiques de Consum ha implicat la Direcció General de Consum, els tècnics i, fins i tot, el conseller de Salut i Consum. Aquest procés acaba avui amb la valoració d'allò que Consum fa bé, del que fa malament i amb una nota sobre l'avaluació del conjunt de l'activitat de Consum.

S'ha lliurat als assistents l'esborrany de l'Avantprojecte de la Llei de bona administració i bon govern, fruit de la col·laboració del Fòrum.

La pròxima avaluació es farà sobre les polítiques contra el fracàs escolar, proposta d'avaluació votada pel Fòrum com la primera per dur a terme, que ha estat acceptada pel conseller d'Educació i Cultura.

2. Conferència d'Elke Löffler (experta en governança internacional)

El secretari presenta la Sra. Elke Löffler, experta en participació ciutadana i qualitat. La Sra. Löffler fa la seva presentació i demana i obté la participació dels vocals. El tema tracta de la interacció entre els ciutadans i l'Administració, els diferents punts de vista d'uns i els altres i alguns exemples de voluntariat a diferents països.

3. Salutació del conseller de Salut i Consum

El conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, destaca el gran impacte social que té aquesta Conselleria, tant des de la vessant de la salut com del consum. "Cada dia, cadascun de nosaltres exercim com a consumidors en múltiples ocasions i estam fermament compromesos amb la protecció d'aquells sectors de la població que són més vulnerables en la societat de consum i amb la defensa dels drets de tots els ciutadans com a consumidors."

Aplaudeix la participació de la ciutadania en l'avaluació dels serveis públics, perquè permet conèixer la percepció de la societat sobre la gestió de l'Administració, especialment en un aspecte tan sensible com les polítiques de Consum. "Treballam



perquè l'Administració sigui competent, generi confiança i estigui basada en la transparència i el bon govern; orientada al servei del ciutadà, que sigui accessible i que utilitzi el seu pressupost amb eficiència i honestedat". Retre comptes davant dels ciutadans en aquest Fòrum "ajudarà a detectar aspectes de millora i augmentarà la nostra transparència".

El conseller considera que aquesta avaluació de les polítiques de Consum "no és un examen que s'aprova o se suspèn, sinó una oportunitat per valorar quines coses feim bé i quines hem de millorar", ja que només així es pot aconseguir "que les nostres institucions arribin a l'excel·lència que tots desitjam".

4. Formació dels grups de treball i avaluació de les polítiques de Consum

El Ple es divideix en dos grups, que es dirigeixen a les sales habilitades per dur a terme l'avaluació de les polítiques de Consum.

5. Posada en comú, conclusions sobre l'avaluació de les polítiques de Consum

Un cop finalitzada la discussió i l'avaluació de les polítiques de Consum, els portaveus dels grups exposen al Ple les conclusions.

Les coses que **Consum fa bé** han quedat prioritzades de la manera següent (les que fa millor se situen en primer lloc):

1. L'arbitratge és una bona eina per resoldre les controvèrsies de consum i apropar l'Administració al consumidor.
2. Hi ha la percepció que les campanyes de la Inspecció de Consum són útils.
3. La informació que dóna la DG als consumidors (fullets, pàgina web, programes de ràdio) és suficient.
4. El temps de resposta en les reclamacions de consum és adequat.
5. La formació dels funcionaris que atenen els consumidors és adequada .
Es percep per part de la ciutadania que Consum es troba al carrer.
6. Són necessaris inspectors de consum qualificats per inspeccionar els serveis (banca, asseguradores, immobiliàries).
7. La ubicació de les dependències de Consum, especialment les que atenen els consumidors és adequada.

Les coses que **Consum fa malament** han quedat prioritzades així (les pitjors apareixen en primer lloc):

1. Són necessaris inspectors de consum qualificats per inspeccionar els serveis (banca, asseguradores, immobiliàries).
2. El temps de resposta en les reclamacions de consum és adequat.
3. Es percep per part de la ciutadania que Consum es troba al carrer.
4. Hi ha la percepció que les campanyes de la Inspecció de Consum són útils.
5. La ubicació de les dependències de Consum, especialment les que atenen els consumidors és adequada.
6. La informació que dóna la DG als consumidors (fullets, pàgina web, programes de ràdio) és suficient.



En resposta a **“allò que no fa la DG de Consum”**, el resultat prioritzat del **grup 1** ha estat el següent:

1. Compromís de consum responsable en l'Administració (criteris socials, ètics i ambientals).
2. Foment del consum responsable entre la ciutadania (criteris socials, ètics i ambientals).
3. Informar de l'avaluació de qualitat dels productes de consum.
4. Traslladar la política de la DG de Consum a tota l'Administració.
5. Autoregulació, control i avaluació de la publicitat.

En resposta a **“allò que no fa la DG de Consum”**, el resultat prioritzat del **grup 2** ha estat el següent:

1. Publicar les sancions imposades (quantia i empresa sancionada) i que aparegui de forma permanent aquesta informació en el web de la DG de Consum.
2. Fa falta més inspecció de serveis i menys de productes.
3. Les campanyes s'han de centrar més en les empreses que tenen més percentatge de denúncies.
Augmentar les sancions de consum i ser més durs contra els infractors.
Ajudar els consumidors a comprendre els contractes.
4. Consolidació i generalització de la formació en matèria de consum a les escoles.

Pel que fa a **l'avaluació del conjunt de les polítiques de Consum**, amb una puntuació de l'1 al 10, el resultat conjunt ha estat de **5,65** punts.

6. Intervenció de la directora general de Consum

La directora general accepta les propostes, agraeix al Fòrum l'avaluació i diu que mirarà d'incorporar els resultats en la seva gestió.

Diu que és una bona oportunitat per millorar els processos de la Direcció General i la seguretat en el consum, a la vegada que es formen els ciutadans perquè siguin responsables en el seu consum i que aquest sigui segur, saludable i solidari.

Anima el Fòrum a continuar treballant en aquesta línia de ciutadans crítics per a la millora de les administracions públiques.

7. Torn obert de paraules

Albert Llodrà diu que és convenient que els polítics escoltin més els tècnics.

Pedro Homar es demana com es pot conciliar l'abaixada del sou dels funcionaris amb l'aspiració a l'excel·lència en la qualitat dels serveis.



Nivola Uyá discrepa de la utilització de la tècnica de grup nominal per a l'avaluació; no li sembla la millor, perquè no possibilita intercanviar i discutir prèviament. Es podria utilitzar la plataforma per fer aquestes votacions.

És bàsic que hi hagi actes de les reunions i hauríem de rumiar altres sistemes per augmentar la qualitat de l'acte presencial.

El secretari anima la vocal a presentar una altra tècnica per fer les avaluacions i provar-la en la pròxima sessió.

Javier Luna anima a utilitzar el Fòrum per donar idees per a l'austeritat del Govern, sense reduir els salaris dels treballadors.

La pròxima avaluació (sobre polítiques contra el fracàs escolar) es durà a terme sense la necessitat que el moderador doni entrada als comentaris dels vocals en l'eina en línia, tal com s'havia demanat per part d'alguns membres del Fòrum.

A les 19.35 s'aixeca la sessió i es convida els participants a passar a la cafeteria on es serveix un refrigeri, de la qual, com a secretari, estenc aquesta acta.

El secretari