



La gestió de qualitat en un Ajuntament i la defensa del ciutadà

Marcel·lí Joan

A les portes del segle XXI, l'administració local ha d'optimitzar la producció dels serveis públics, en benefici dels objectius principals i de l'aplicació eficient dels recursos, sempre escassos.

Les necessitats dels ciutadans, en continu creixement, i les característiques econòmiques i de competitivitat de la nostra societat, ho fan necessari.

Les experiències més avançades en aquest sentit apunten a un procés continu d'assignació de recursos a serveis prioritaris, en base als valors de la comunitat i a les necessitats dels ciutadans, proporcionant-los d'una forma racional i eficaç, en relació al seu cost.

Així mateix, ha de ser una preocupació de l'administració local la gestió de la qualitat dels serveis públics. Un aspecte fonamental i molt específic que desitjo destacar és la importància de la qualitat en la prestació de serveis al ciutadà.

La percepció que els ciutadans tinguin de l'organització municipal és un bon indicador del grau de qualitat dels serveis.

Cal incorporar, crec, el punt de vista del ciutadà. Cal donar-li la possibilitat de participar en la gestió de qualitat dels serveis.

La creació d'una oficina municipal de defensa del ciutadà, amb la finalitat d'atendre les seves queixes en primera instància i de forma unificada, facilitaria la detecció dels serveis que no acaben de rutllar prou bé, i ajudaria a millorar la qualitat dels serveis públics, i a optimitzar la gestió municipal.
