

CCOO. informa CC.OO. informa CCOO informa CCOO informa CCOO informa

Los derechos a la ciudadanía no pueden esperar

El atasco en los servicios públicos que presta la Administración General del Estado es alarmante, con cientos de expedientes y consultas sin poderse tramitar por la falta de personal en todos los organismos y de la que solo parecen darse cuenta las y los trabajadores de los mismos, que exigen poder dar a la ciudadanía la calidad de servicios a la que tiene derecho

13 de enero de 2021

Desde el Sector de CCOO en la Administración General del Estado en Navarra ponemos de relevancia los servicios públicos que prestamos el personal adscrito a la Administración del Estado y el abandono en el que nos encontramos, como si todos los servicios públicos se prestasen por la Comunidad Autónoma y nosotros fuésemos algo residual.

Esta crisis sanitaria ha puesto de relevancia la mala dotación de la AGE en Navarra y que desde CCOO llevamos años denunciando. Pero no se le puede echar la culpa a la pandemia, ni al control de aforos y en consecuencia la necesaria cita previa que salvaguarda la salud de la ciudadanía y de las personas trabajadoras en los centros. La necesidad de medios y personal ha sido reiteradamente ignorada y nos encontramos actualmente en todos los centros de trabajo con plantillas muy inferiores a las reflejadas en la correspondiente relación de puestos de trabajo, que es el instrumento que refleja la necesidad de personal para atender los derechos de los ciudadanos en situaciones normales.

Por ejemplo en la Oficina del DNI de una plantilla de 32 personas están 15, en el INSS de 158 están 112, en TGSS de 173 son 147, en el SEPE de 103 son actualmente 76, en la Oficina de Extranjería dependiente de la Delegación del Gobierno de 21 personas hace 3 años han disminuido a 15, en la DGT de 54 actualmente 37, en el INE de 65 personas están 39 y en la CHE hay actualmente en Navarra 29 vacantes solo de personal laboral. En total una pérdida en los últimos cuatro años de más de un 30 % de empleadas y empleados públicos de la AGE en toda Navarra.

Esta pérdida de personal hoy ya es mayor y mañana seguirá creciendo exponencialmente por la falta de cobertura de las plazas vacantes.

En la situación anterior a la pandemia ya se hacía cada vez más complicado atender los derechos de la ciudadanía puntualmente, y se conseguía gracias al gran esfuerzo de las y los trabajadores, reconvertidos en multifunción en muchos casos y que lograban que la ciudadanía a penas notase el grave déficit de personal que teníamos. Con la llegada de la pandemia y estas patologías previas ni trabajando al 200% se hace posible no acumular retrasos en los servicios que prestamos.

La situación que nos transmiten desde todos los centros de trabajo es alarmante. No hay personal suficiente para la atención telefónica, la atención vía web y vía email, (donde una misma consulta o trámite se puede duplicar y triplicar porque los ciudadanos al ver que no reciben respuesta lógicamente insisten en recabar esa atención a la que tienen derecho por varios canales). No es la cita previa la culpable, que se intenta priorizar, pero llega el momento que o abandonas otras tareas (con sus consiguientes retrasos) o es imposible avanzar.

En oficinas donde se tramitan derechos tan necesarios y fundamentales para toda la ciudadanía como el cobro de los ERTES, subsidios de desempleo, jubilaciones, incapacidades, nacimientos y cuidados del menor, el IMV, tramitación de expedientes de invalidez, el DNI, todos los trámites de Tráfico, todo lo relativo a ciudadanos extranjeros como las solicitudes iniciales de autorización de residencia, o de residencia y trabajo, así como la renovación de la mismas o la expedición de sus tarjetas,...., son las personas que allí trabajan los únicos a los que parece importar que la ciudadanía tenga un servicio como merece, siendo conscientes a diario de que a pesar que realizan una labor esencial, no se les dota de personal suficiente para resolver eficazmente las miles de solicitudes de distinta índole que se tramitan en los diferentes organismos de la Administración General del Estado, provocando una gran frustración y ansiedad en el trabajador que ve como los expedientes se amontonan, expedientes que requieren una pronta resolución porque quizá esté en juego los únicos ingresos que va tener una unidad familiar y viendo que no va a ser posible debido a la escasez de personal.

Y sí, somos las y los trabajadores los únicos que parecemos saberlo y sufrirlo, porque desde Función Pública y desde los altos cargos Ministeriales (ahí nunca hay falta de personal y rápidamente se cubren las vacantes), todo se resuelve con la llamada Administración electrónica (como si detrás de las páginas web y emails, no hubiera personas, los ordenadores que normalmente son obsoletos, no hacen ellos solos los trámites) o externalizando servicios a empresas subcontratadas que solo se preocupan de la cuenta de pérdidas y ganancias. La atención al ciudadano no es su prioridad sino el beneficio empresarial. Cuando acaban su contrato nos vuelve el trabajo cuando poco a medio hacer y del cual no se responsabiliza nadie. Externalizaciones costosas a costa de empleo público.

El Gobierno, el año pasado, hizo un estudio al que llamó "Oferta de Empleo Público 2019. Estudio de planificación", en el que estudiaba la evolución de la oferta de empleo público desde 2009, prácticamente inexistente entre 2010 y 2015 y que en el año 2016 empezaba a recuperarse muy lentamente, suponiendo una pérdida de 36512 efectivos entre 2009 y 2019 en la Administración General del Estado.

Fruto de todo esto el Gobierno aprobó en 2019 la mayor oferta de empleo público de esta década, con un total de 33.793 plazas, que unida a la ordinaria y extraordinaria de 2018 de 30.800 plazas, ponía las bases para la recuperación del empleo público en la AGE y en consecuencia la garantía de los servicios públicos.

¿Dónde está? Ahora se ha aprobado una nueva OPE muy decepcionante y que sigue sin cubrir las necesidades reales, pero el problema sustancial es ¿Cuándo se materializará si aún faltan de cubrir las del 2018 y 2019? ¿Por qué tenemos todavía 4500 personas que estando aprobadas siguen desempleadas y sin destino a fecha de hoy?

El pasado 18 de octubre, el Delegado del Gobierno en Navarra, y responsable de todas y todos los empleados públicos de la AGE en Navarra, reconocía todas estas carencias y el esfuerzo tan importante que por parte de todos los trabajadores se está realizando, pero es el momento de que exija firmemente esta necesidad al Gobierno que representa y a los gestores ministeriales, porque deben saber el trabajo que se realiza en los centros y en qué condiciones precarias se desarrolla, igual que lo saben y sufren las y los trabajadores, la esencia de la AGE es dar a los ciudadanos todos los servicios a los que tienen derecho con transparencia, eficiencia y sobre todo puntualidad.

La vacuna, en este caso, es sencilla: una Oferta Pública de Empleo que se convoque y resuelva en el año y finalizar en el plazo de 6 meses las que ya están aprobadas. Eso no solo generaría servicios públicos con calidad y puntualidad, sino empleo y recursos para los ciudadanos que pagan con sus impuestos y cotizaciones.

Si no existen empleados públicos a corto plazo con destino en Navarra, no existirán Servicios Públicos de la AGE en Navarra, pues de ser una especie en peligro de extinción pasaremos a ser una especie extinguida y nadie podrá decir que los servicios públicos no existen por falta de implicación de todas y todos los que somos trabajadores de la Administración General del Estado.