

Relazione sull'esperienza formativa a Siviglia a cura di Salvatore Errico – responsabile Urp Polo di Tricase

Il progetto presentato quest'anno dalla Provincia di Lecce, cofinanziato nell'ambito del **Programma U.E. Leonardo Da Vinci – U.E. GOVERNMENT**, prevede scambi di esperienze, competenze e buone prassi tra i referenti del progetto “Rete degli Urp” e i responsabili di progetti simili, nonché incontri con esperti in materia di e-government di Siviglia.

Siviglia. Cenni storico-politici

La città di Siviglia è la capitale dell'Andalusia.

L'Andalusia, come espressione della sua identità storica e nell'esercizio del diritto di autogoverno, che la Costituzione riconosce a tutta la nazionalità, è una Comunità autonoma, ferma restando l'unità indissolubile della nazione spagnola, patria comune indivisibile di tutti gli spagnoli. Lo statuto autonomo aspira a vedere realizzati i principi di libertà, uguaglianza e giustizia per tutti gli andalusi. I poteri della Comunità autonoma emanano dalla Costituzione e dal popolo Andaluso nei termini dello statuto. Il territorio dell'Andalusia comprende i Comuni delle attuali province di Almeria, Cadice, Cordoba, Granada, Huelva, Jaen, Malaga e Siviglia.

Il Comune è l'entità territoriale di base della Comunità autonoma. Gode di personalità giuridica propria e di piena autonomia nell'ambito delle sue competenze. La sua rappresentanza di governo e amministrazione corrispondono ai rispettivi Consigli.

L'alterazione dei termini municipali e la fusione di municipi limitrofi si realizza d'intesa con la legislazione che detta la Comunità autonoma nel rispetto della legislazione dello Stato.

Il programma di visite

Il 30 maggio 2005, tutto il gruppo si reca presso la sede di **ONECO, THE TRAINING AGENCY**, l'organizzazione spagnola partner del progetto comunitario, che ha organizzato il programma delle visite tecniche (coordinatrice Alicia Fernandez), che seguiremo con il supporto e l'assistenza di due tutor (Salud De La Cruz e Fabiola Imbriani).



- ONECO, THE TRAINING AGENCY -

Dopo un breve saluto con alcuni dipendenti dell'ONECO, la presentazione del programma, e la conoscenza della sig.na Fabiola (interprete italiana), abbiamo raggiunto, accompagnati da Alicia Fernandez (tutor e coordinatrice del progetto), per una visita di studio, **la Direcci3n General de Administraci3n Electronica Y Calidad de los Servicios.**

Qui il sig. Soto, funzionario di questo Ufficio, ci illustra, con l'aiuto di diverse slide, il progetto w@anda (Workflow en la Administraci3n Andaluza), scaturito dall'approvazione del decreto 183/2003 sul governo elettronico. Abbiamo così saputo che prima di questo progetto il cittadino è stato poco partecipativo. Per realizzare questa importante innovazione si sono realizzati diversi corsi di alfabetizzazione informatica rivolti a cittadini e ad associazioni, per formarli nell'utilizzo delle nuove tecnologie. In Andalusia oggi solo il 40 % di famiglie possiede un computer e di queste solo il 30% ha la linea ADSL per navigare velocemente in internet. Il progetto prevede la realizzazione di un catalogo in rete di tutti i procedimenti amministrativi (circa 1400), da dividere in tre grandi famiglie di procedimenti: autorizzazioni, sovvenzioni e certificazioni. Attualmente si è al 75% dell'opera.

Alle informazioni possono accedere on line tutti i cittadini, ma per aver diritto ai servizi il cittadino ha bisogno di un certificato.

L'Amministrazione Elettronica della Giunta Andalusia assicura un servizio in internet, senza code, 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno.

Gestione elettronica per il cittadino:

- Gioventù;
- Donna
- Famiglia
- Persone maggiori
- Persone con handicap
- Formazione e lavoro
- Educazione
- Salute
- Tempo libero e Sport
- Cultura
- Tributi
- Abitazione
- Servizi di informazione
- Suggerimenti e reclami

Gestione elettronica per le imprese:

- Tributi
- Servizi di informazioni
- Settore turistico
- Cooperative
- Settore agroalimentare e forestale
- Commercio
- Impresa ed Ambiente
- Nuove tecnologie
- Ricerca e sviluppo
- Contrattazione pubblica
- Formazione e sicurezza sul lavoro
- Suggerimenti e reclami

Gestione elettronica per le associazioni

Associazioni pubbliche

Associazioni e altri enti

Suggerimenti e reclami

Firma elettronica

La chiave che il cittadino deve avere per realizzare on line le sue pratiche, si chiama firma elettronica.

Per dialogare elettronicamente con l'Amministrazione il cittadino deve essere identificato; è necessario ottenere prima il certificato di utente che l'abilita ad utilizzare la firma elettronica avanzata rilasciata dalla Fabbrica nazionale di Moneta e Timbro (FNMT), con la quale accrediterà la sua identità.

I quattro passi per ottenere il certificato di utente sono i seguenti:

entrare nella pagina: www.cert.fnmt.es/clase2/main.htm

eseguire la richiesta via internet del suo certificato, e una volta ottenuto il codice di richiesta, occorre presentarsi con lo stesso e il suo DNI/NIF o, se sei persona giuridica, con il suo CIF e potere di rappresentanza, in una delle officine accreditate che figurano nella pagina web prima citata e firmare la richiesta e le condizioni di utilizzazione.

In meno di 48 ore potrà scaricare nel navigatore il certificato di utente connettendosi alla stessa pagina web.

Martedì 31 maggio il gruppo si incontra presso la Sede dell'ONECO e da qui, accompagnati dal responsabile del progetto di mobilità, raggiunge **la Sede del Defensor del Pueblo Andaluz**, distante solo poche decine di metri.

Ad accoglierci vi è un funzionario di questa Istituzione, che ci spiega come nasce, da chi viene eletto e quali sono le competenze di questo importante organo andaluso.

Apprendiamo così le seguenti notizie sul **Defensor del Pueblo Andaluz**.

Lo statuto autonomo di Andalusia stabilisce che una legge regolerà l'istituzione del Difensore del popolo della Comunità autonoma di Andalusia, come previsto dal parlamento, per la difesa dei diritti e libertà del titolo I della Costituzione spagnola.

Questa istituzione si configura come uno strumento al servizio della cittadinanza per ottenere ed esigere la difesa, la tutela e la protezione dei diritti costituzionali contenuti nel titolo I della Costituzione.

Il Difensore del Pueblo è uno strumento di mediazione tra i poteri pubblici e coloro che risultano destinatari dei suoi atti o azioni.

E' stato istituito con legge n.9 del 1 dicembre 1983.

Può essere eletto Difensore del Popolo Andaluso qualsiasi cittadino Andaluso che gode dei diritti civili e politici.

Anche se la legge non lo specifica, di solito viene scelta una persona che possiede grosse competenze e conoscenze sia in campo amministrativo che giuridico.

Il Difensore del Popolo Andaluso viene eletto dal Parlamento Andaluso e dura in carica 5 anni, rispetto ai 4 dei componenti del parlamento Andaluso.

Il difensore cessa dalla carica per una di queste cause :

per rinuncia;

per morte o per incapacità sopravvenuta;

per scadenza del termine della sua nomina;

per aver svolto i suoi compiti e doveri con negligenza;

per la condanna all'inabilitazione assoluta o speciale stabilita con sentenza giudiziale.

La carica di Difensore del Popolo Andaluso è incompatibile con tutti i mandati rappresentativi. Il Difensore del Popolo Andaluso può essere chiamato in causa mediante denuncia a lui presentata, da qualsiasi persona, sia nazionale che straniero, che è stato leso nei suoi diritti costituzionali dall'Amministrazione Autonoma (centrale, provinciale e locale) e dalle società pubbliche dipendenti da essa.

L'articolo 46 dello statuto autonomo dell'Andalusia non stabilisce alcuna distinzione, per cui possono essere oggetto di tutela e protezione tutti i diritti fondamentali. Come, per esempio, il diritto all'invulnerabilità del domicilio, il diritto alla uguaglianza, i cosiddetti diritti sociali: diritto all'ambiente adeguato, ad una abitazione idonea, alla protezione della salute, all'integrazione, ecc.. Data l'ampiezza e diversità dei diritti riconosciuti dal titolo primo della Costituzione spagnola, si può affermare che, come principio, sono suscettibili di essere trattati dal Difensore del Popolo Andaluso tutti gli atti, azioni ed omissioni che concludono le Amministrazioni pubbliche nelle loro relazioni con la cittadinanza (in senso lato).

Requisiti per presentare la denuncia al Difensore del Popolo Andaluso

E' necessario che la denuncia, scritta in carta semplice, sia firmata col nome e cognome e il domicilio dell'interessato e che sia motivata.

La denuncia può presentarsi per posta, per fax e per posta elettronica (nel sito web del Difensore del Pueblo Andaluso esiste un formulario per le denunce).

Nonostante non sia obbligatorio, è consigliabile unire alla denuncia la relativa documentazione di cui si è in possesso.

I soggetti legittimati a rivolgersi al Difensore del Popolo Andaluso sono coloro che invocano un interesse legittimo e più precisamente:

persone fisiche;

persone giuridiche.

Non potrà costituire impedimento a rivolgersi al Difensore del Popolo Andaluso né la residenza o residenza amministrativa, né il sesso, né la minore età, né l'incapacità legale di chi la presenta, né l'internamento in un centro penitenziario o di reclusione o, in generale, qualche relazione speciale di soggezione o dipendenza da un'amministrazione o potere pubblico.

L'azione del Difensore del Popolo Andaluso è gratuita per le persone interessate, né sarà obbligatoria l'assistenza legale.

La denuncia va presentata dall'interessato entro un anno da quando ha avuto notizia dei fatti oggetto della denuncia stessa.

ITER DELLA DENUNCIA

Quando si presenta la denuncia per iscritto, la persona che la presenta riceve, dopo pochi giorni, dal Difensore del Pueblo Andaluso, una comunicazione che la stessa è stata ricevuta e che è all'esame del competente organo. Nel contempo si informa l'interessato che la presentazione della denuncia non sospende l'esecuzione di atti amministrativi o giudiziari, né tanto meno interrompe i tempi stabiliti per ricorrere contro essa.

Una volta studiata la denuncia Il Difensore del Popolo Andaluso decide se la stessa debba essere accolta oppure rigettata.

Se dalla analisi del contenuto dello scritto della denuncia e/o della documentazione allegata si deduce che si è potuto violare un diritto costituzionale, per azione od omissione, il Difensore del Popolo Andaluso ha il dovere legale di ammettere la denuncia.

Se invece la denuncia manca dei seguenti presupposti previsti dalla legge ne dichiara l'inammissibilità:

denuncia anonima; malafede; carenza di fondamento; inesistenza della pretesa e che pregiudicano il legittimo interesse di terze persone.

Inoltre non potrà esaminare le denunce su ciò che è pendente una risoluzione giudiziale e sospenderà il suo iter se intervengono dei ricorsi da parte delle persone interessate davanti ai tribunali ordinari o al tribunale costituzionale.

Ammessa la denuncia, si comincia ad attuare davanti all'Amministrazione, o organo di questa che si considera responsabile della presunta lesione. In tal caso il Difensore del Popolo Andaluso inizia la "tramitación" (il trattamento), in fase di indagine, dei fatti che motivano l'ammissione.

Tali attuazioni, possono consistere nel sollecitare il responsabile, in ragione della sua competenza, a pronunciarsi sulle questioni poste.

Può anche ordinare che personale dell'Istituzione compaia in un ufficio amministrativo per sollecitare la documentazione e o per realizzare una o più chiamate telefoniche o, infine, sollecitare informazioni attraverso internet.

Tutti i poteri pubblici e organismi della Comunità Autonoma sono obbligati ad aiutare il Difensore del Popolo Andaluso nelle sue indagini ed ispezioni.

Un volta ottenuta la documentazione richiesta, se essa risulta insufficiente, si invia un'altra richiesta di informazioni.

Si studiano infine tutti i documenti ottenuti per avvalorare se la denuncia presentata è giustificata oppure no.

Il difensore del popolo Andaluso visti gli atti e assunte tutte le informazioni del caso può decidere: che non esiste violazione di un diritto costituzionale e che in realtà l'attuazione dell'amministrazione è stata corretta e, per tanto, non ha prodotto nessuna irregolarità.

Oppure il Difensore del Popolo Andaluso può concludere che un'azione od omissione da parte di una amministrazione pubblica ha prodotto una violazione di un diritto costituzionale o della sua legislazione di sviluppo. In tal caso invierà una comunicazione scritta motivata con la quale farà sapere all'organo competente che, a suo giudizio, vi è stata la violazione della normativa in questione, per cui formula un "recordatorio" di dovere legale della sua osservanza e normalmente, una raccomandazione perché adotti una o più provvedimenti al fine di essere soddisfatto e restituito il diritto leso.

Una volte ottenute le informazioni necessarie. Il Difensore detta la risoluzione nel caso in cui esiste una violazione di un diritto costituzionale, proponendo i rimedi opportuni per proteggere il diritto leso.

Di tutta la sua gestione il Difensore del Popolo Andaluso dà conto al Parlamento di Andalusia.

Il Difensore del Popolo Andaluso può pubblicare nel bollettino Ufficiale del parlamento dell'Andalusia il nome dell'autorità o il membro della funzione pubblica che non lo ha contestato, o incluso dar conto al Ministero Fiscale, se si stimerà che è incorso in un condotta delittuosa contemplata dall'articolo 502, comma 2, del codice penale; o, in altri casi, informare il parlamento dell'Andalusia che una determinata autorità, o membro della funzione pubblica avrebbe potuto adottare un provvedimento per tutelare un diritto costituzionale e non lo ha fatto, senza spiegare i motivi di tale omissione.

Il Difensore del Popolo Andaluso può muoversi anche d'ufficio nel caso venga a conoscenza di una violazione di un diritto costituzionale dei cittadini da parte di un ufficio pubblico.

Mercoledì **1° giugno 2005**, accompagnati da un rappresentante dell'ONECO, effettuiamo una visita tecnica presso **las Oficinas Centrales Participación Ciudadana dell'Ayuntamiento di Siviglia**.



- Ayuntamiento de Sevilla – Participación Ciudadana – Oficinas Centrales -

Il sig. Paco, funzionario di quest'Ufficio, ci informa del regolamento sulla "Partecipación Ciudadana" (partecipazione del cittadino) adottato dal Comune di Siviglia.

Come conseguenza del principio di partecipazione della cittadinanza, riconosciuto dall'articolo 9.2 della Costituzione spagnola, si apre un processo di avvicinamento della gestione di affari pubblici ai cittadini che incontra il suo ambito più idoneo di sviluppo nell'Amministrazione locale.

La vita della Città e gli interessi dei residenti esigono una Amministrazione partecipativa e più vicina dove far valere i suoi diritti.

Il regolamento di partecipazione della Cittadinanza, pertanto, costituisce un intento di avvicinarsi a un modello di Amministrazione in cui il sistema di democrazia rappresentativa si completa con istituzioni che facilitano la penetrazione dei cittadini nelle strutture amministrative per intervenire nella formazione di decisioni inerenti all'interesse generale.

L'oggetto del regolamento è la regolazione della informazione e partecipazione della cittadinanza nel governo e amministrazione municipale.

Il Comune di Siviglia persegue, tra gli altri, i seguenti fini:

Facilitare la più ampia informazione sulle sue attività, opere e servizi, così come sul funzionamento degli organi e servizi dipendenti dal Comune.

Facilitare e promuovere la partecipazione dei residenti ed enti nella gestione municipale, senza che vengano pregiudicate le facoltà di decisione corrispondenti agli organismi municipali rappresentativi.

Promuovere la vita associativa nella Città e suoi Distretti.

Rendere effettivi i diritti dei residenti.

Avvicinare la gestione municipale ai residenti, migliorando la sua efficacia.

Garantire la solidarietà ed equilibrio tra i distinti Distretti del confine municipale e dentro di questi.

Sono diritti e doveri dei residenti:

Essere elettore ed eleggibile.

Partecipare nella gestione municipale in accordo con le disposizioni delle leggi e, nel caso, in cui la collaborazione con carattere volontario dei residenti sia interessata dagli organi di governo e amministrazione municipale.

Utilizzare i servizi pubblici municipali, e accedere ai profitti comunali, in conformità alle norme applicate.

Contribuire, mediante le prestazioni economiche e personali legalmente previste, alla realizzazione delle competenze municipali.

Essere informato, previa petizione motivata, e rivolgere richiesta all'amministrazione comunale in relazione a tutte le pratiche e documenti municipali, in accordo con quanto previsto dall'articolo 105 della Costituzione.

Chiedere la consultazione popolare nei termini previsti dalla legge.

Esigere la prestazione e, nel suo caso, l'istituzione del corrispondente servizio pubblico, nel caso di costituire una competenza municipale propria di carattere obbligatorio.

Altri diritti e doveri stabiliti dalla legge.

INFORMAZIONE MUNICIPALE

Il Comune informa i cittadini della sua gestione attraverso i mezzi di comunicazione sociale, e quanti altri si considerano necessari e permettano di informare in forma puntuale e periodica sullo sviluppo della vita municipale.

Il Comune pubblica una guida informativa del Comune di Siviglia, che revisionerà periodicamente. Nello stesso tempo potrà raccogliere l'opinione dei residenti ed enti attraverso delle campagne di informazione, dibattiti, assemblee, riunioni, consultazioni, inchieste e sondaggi di opinione.

Per mantenere una relazione più fluida con i cittadini, Il Comune stampa un bollettino di informazione municipale, da distribuire gratuitamente. Le associazioni ed altri enti cittadini potranno partecipare nell'elaborazione del Bollettino di Informazione comunale, riservando uno spazio nello stesso al fine che si possano pubblicare le loro collaborazioni.

Il bollettino di informazione municipale include la più ampia informazione sulla gestione municipale.

Alle dipendenze della Casa Consistoriale, e della Giunta Municipale di Distretto, esiste un'Officina di informazione che canalizzerà tutta l'attività relazionata con l'informazione e la pubblicità.

Queste Officine hanno, come minimo, le seguenti funzioni:

Orientare le richieste o petizioni dei cittadini, indicando il competente municipio che può orientarle, o l'organismo o ente che sia competente per conoscere l'affare, così come le procedure che debbano seguirsi.

Somministrare i documenti o formulari necessari perché possano essere inviate per iscritto le denunce, richieste e iniziative dei cittadini.

Informare sui premi, aiuti e sovvenzioni che concede il Comune, anche sulle attività che organizza.

Le officine di informazioni, nel loro funzionamento, si ispireranno al principio di servizio e aiuto al cittadino per la risoluzione delle questioni poste.

Il Comune garantisce la formazione specifica di tutto il personale adibito all'attenzione al pubblico, con il fine di facilitare le richieste poste dai cittadini.

Per lo sviluppo dell'attività informativa si dotano le citate Officine dei mezzi materiali e risorse umane sufficienti, dovendo destinarsi, per l'attenzione al pubblico, personale qualificato che possa conoscere l'organizzazione e le attività del Comune e della Città in generale.

Presso l'Officina di Informazione della Casa Consistoriale e dei Distretti esiste un libro delle denunce e dei reclami a disposizione dei residenti e degli enti. Del suo contenuto si dà conto alla Commissione di Governo almeno ogni sei mesi.

Lo stesso funzionario ci spiega che a Siviglia ci sono forme di democrazia diretta da parte del cittadino, e che lo strumento per realizzarla è l'istituto dei “**presupuestos participativos**”.

Il Municipio di Siviglia, per la sua migliore organizzazione, distribuzione di competenze, prestazione di servizi e per sviluppare la partecipazione del cittadino, si divide territorialmente in Distretti.

Nel Comune di Siviglia vi sono tante Giunte Municipali di Distretto quanti sono i distretti.

Le giunte municipali di Distretto, come organi territoriali di gestione decentrata per facilitare la Partecipazione del cittadino, hanno i seguenti fini:

- 1) conseguire l'efficacia nella prestazione dei servizi, il decentramento municipale e avvicinare i cittadini alla gestione municipale;
- 2) conseguire il coordinamento e coerenza con gli organi centrali del Comune;
- 3) permettere la massima partecipazione dei residenti, collettivi e associazioni nell'attività del Comune, e, specialmente, nella Giunta e in altri organi decentrati che potranno crearsi;
- 4) facilitare la più ampia informazione e pubblicità sopra le sue attività e accordi;
- 5) garantire la solidarietà e equilibrio tra i diversi distretti e tra i “barrios” (i quartieri) che integrano il suo ambito territoriale di attuazione;
- 6) servire di causa alle aspirazioni dei residenti;
- 7) garantire l'effettività dei diritti e doveri dei residenti, riconosciuti nella vigente legislazione locale;
- 8) Promuovere l'associazionismo;
- 9) Sottomettersi pienamente alla legge e al diritto e, specialmente, alla legislazione locale e agli accordi municipali.

La Giunta Municipale di Distretto è composta dal Presidente e 18 consiglieri, di cui:

- 11 consiglieri in rappresentanza dei partiti politici;
- 3 in rappresentanza delle Associazioni dei residenti;
- 1 in rappresentanza delle Associazioni di padri di studenti;
- 3 al resto di Associazioni cittadine.

Organi dei “presupuestos participativos”

Le assemblee di zona costituiscono la base di partecipazione universale e diretta dei presupuestos participativos (presupposti partecipativi). Ad esse possono partecipare tutte le persone maggiori di 16 anni, residenti nella zona.

Si creerà un registro di assistenti alle assemblee.

Le proposte dei presupuestos participativos che si sottoporranno a dibattito e votazione devono avere i seguenti requisiti:

Contenere i requisiti del/dei proponenti;

riferirsi a un investimento nuovo o di riposizione, a opere di mantenimento e riparazione o alla esecuzione di attività e programmi;

essere di competenza municipale e, in particolare, delle aree, distretti o organismi;

il loro carattere sarà concreto, determinato e valutabile economicamente;

dovrà definirsi la sua ubicazione e ambito territoriale nel caso di proposte di investimento e mantenimento e questa sarà di titolarità municipale o almeno non sarà di titolarità privata;

non potranno coincidere con gli investimenti e spese di mantenimento o le attività e programmi contemplati nelle spese proposte dal governo municipale;

in nessun caso potranno proporsi sovvenzioni con carattere nominativo.

Le proposte che non hanno questi requisiti non saranno sottoposte a dibattito e votazione nelle Assemblee.

Le proposte si ordineranno provvisoriamente per ordine di priorità da maggiore a minore di accordo con il voto ponderato globale raggiunto per ciascuna di esse nell'Assemblea.

Il voto ponderato raggiunto da ciascuna delle proposte sarà incrementato di 15 punti in riferimento alla percentuale relativa alla popolazione interessata; di 15 punti percentuali per la situazione socioeconomica relativa alla popolazione interessata.

Il voto ponderato raggiunto da ciascuna delle proposte di attività e programmi potrà essere incrementato percentualmente nella forma seguente:

Per le caratteristiche dei suoi beneficiari;

per trattarsi di attività e programmi che facilitano la comunicazione tra differenti zone e gruppi sociali della città fino a 14 punti;

per promuovere valori di integrazione, diversità, tolleranza, intercultura e identità Andalusia; fino a 14 punti;

per attività che promuovono nuove forme di cultura; fino a 14 punti.

Tutti i cittadini assistono all'assemblea di giugno della propria zona.

Tutti sapranno quando e dove attraverso una carta, con cartelli per strada, nel centro civico, attraverso il sito web.

Per il 2005 si potranno fare proposte per: educazione, lavoro, cultura, gioventù, uguaglianza, partecipazione del cittadino, urbanesimo, distretti municipali, sport.

Le assemblee si organizzano nei centri civici. Presso il centro civico di ogni zona il cittadino può informarsi in tutto dal referente ai presupposti socioculturali, che metterà i mezzi materiali e tecnici, così come aiuto ai gruppi motori perché possano vivacizzare il "barrio".

In ogni zona inoltre delle assemblee c'è un gruppo motore. E' un gruppo di residenti che ha il compito di rendere dinamico il barrio affinché la gente partecipi alle assemblee.

Le proposte più votate nell'ambito delle risorse destinate in bilancio vengono realizzate nell'anno successivo.

Nella stessa giornata si è visitato anche **lo 010 dell'Ayuntamiento (Comune) di Siviglia.**



- il Servizio Telefonico dell'Ayuntamiento di Siviglia -

Questo servizio pubblico è svolto da una società privata per conto del Comune. Qui lavorano molti giovani, donne soprattutto. Questo servizio è una via telefonica di comunicazione con il Municipio di Siviglia. Telefonando allo 010 il cittadino potrà ottenere informazioni sui passaggi necessari per le gestioni municipali e per l'azione pubblica o ricevere informazioni su tutto ciò che si svolge in città (teatro, musica, cinema, esercizi pubblici, discoteche, musei, dove mangiare, dormire, correre, mercati, mostre, ecc.). Questo servizio funziona tutti i giorni della settimana dalle ore 8,00 alle ore 22,00. Il cittadino che chiama in un'ora in cui questo servizio non funziona, la segreteria telefonica registra la sua richiesta e appena riaprirà il servizio verrà contattato telefonicamente e gli verranno fornite tutte le informazioni sulla richiesta fatta.

Il cittadino può anche migliorare il servizio con suggerimenti e proposte.

Il 2 giugno 2005 il nostro gruppo, accompagnato da un rappresentante di ONECO e dal Sig. Paco, visita 3 centri civici.

CENTRI CIVICI

Il Municipio di Siviglia, per una migliore organizzazione, distribuzione di competenze, prestazione di servizi e per sviluppare la partecipazione del cittadino, si divide territorialmente in Distretti.

Il Comune di Siviglia ha diviso il suo territorio in 6 distretti (Casco Antiguo; Macarena; Nervino – San Paolo; Este; Triana – Los Remedios, Sur) e in ogni distretto possono essere creati uno o più Centri Civici. **I Centri Civici** nei vari distretti sono distribuiti nel modo seguente: 1 nel distretto di Casco Antiguo; 4 in quello di Macarena; 2 in quello di Nervino – San Paolo; 3 in quello di Este; 1 in quello di Triana – Los Remedios; 3 in quello di Sur. I Centri Civici sono Centri Municipali dipendenti dall'Area di Partecipazione al Cittadino per la prestazione di Servizi Pubblici di Benessere Sociale e per l'impulso di attività che tengano per oggetto lo sviluppo socio-culturale, la promozione della vita associativa e, in generale la partecipazione dei cittadini nei lavori della comunità.

Possono partecipare nella gestione di servizi sociali e culturali, in patronati o centri dipendenti dal Comune, le associazioni iscritte nel registro municipale delle associazioni cittadine riguardanti le loro competenze per l'ambito di attuazione del servizio municipale in questione.

Si possono firmare contratti, accordi o altri tipi di collaborazione che, previsti nella legislazione, permettano una partecipazione in detta gestione.

Le Associazioni di utilità pubblica iscritte nell'albo delle associazioni municipali hanno il diritto di utilizzare questo titolo nei loro documenti; essere preferiti nella distribuzione delle sovvenzioni municipali; assistere attraverso i loro associati alle sessioni delle Commissioni Informative Municipali e ai Consigli di Governo degli Organismi Autonomi; ricevere assistenza tecnica quando lo richiedono espressamente; ricevere nel loro domicilio sociale le convocazioni degli organi collegiali municipali che celebrano le sessioni pubbliche; ricevere le pubblicazioni, periodiche o no, che pubblica il Comune; possono partecipare ai Consigli di Amministrazione delle imprese municipali, nel rispetto dei rispettivi statuti.

Attualmente a Siviglia vi sono i seguenti centri civici:

Centro Civico La Sirenas;

Centro Civico Los Carteros;

Centro Civico Entreparkes;

Centro Civico San Jeronimo;

Centro Civico La Buhaira;

Centro Civico Blas Infante;

Centro Civico Alcosa;

Centro Civico Cerro del Aquila;

Centro Civico Las Columnas;

Centro Civico El Esqueleto;

Centro Civico Torre del Agua;

Centro Civico Bellavista;

Centro Civico San Pablo;

Centro Civico Tejar del Mellito;

Centro Civico Torreblanca.

Abbiamo visitato il 2 giugno 2005 i centri civici di El Esqueleto; Torreblanca e Las Sirenas.



- centro civico di El Esqueleto -

(Mostra fotografica del 2 giugno 2005 a piano terra presso il Centro Civico Las Sirenas)

Il primo, adiacente ad una scuola materna ed elementare, si compone di varie sale multiuso site a piano terra e al primo piano. A piano terra sul lato sinistro vi è prima un ampio salone dove viene distribuito metadone e poi una palestra in cui diverse persone, sia maschi che donne, svolgono attività fisica seguiti da un istruttore (al momento della visita vi sono un gruppo di anziani); sul lato destro invece vi è una biblioteca rivolta ai ragazzi di quel distretto. Nei piano superiore vi sono altre sale multiuso e in alcune di esse vi sono esposti prodotti artigianali, di pregevole fattura, quali scialli, vestiti di flamenco, ventagli e bambole; prodotti dalle donne del distretto che frequentano il Centro Civico. Sempre sullo stesso piano vi è un bar gestito da persone anziane del distretto.

Il secondo centro civico visitato non funziona ancora. L'inaugurazione è prevista per il 18 giugno. La zona è ancora transennata. Gli operai all'interno curano gli ultimi dettagli sotto la stretta sorveglianza del direttore del centro civico. Il Centro dispone anche di un piccolo teatro(circa 300 posti), realizzato con moderne attrezzature. Alcune stanze, però, stranamente sono completamente buie perché prive di finestre o porte che danno verso l'esterno.

Il terzo centro visitato ha sede in un bellissimo immobile dell'800, acquistato dal Comune di Siviglia qualche anno fa e restaurato in modo veramente pregevole. Qui vengono realizzate nel corso dell'anno moltissime mostre di pittura, fotografiche, ma anche dibattiti e convegni da parte di associazioni. Il 2 giugno 2005 vi è una mostra fotografica a piano terra, e una di pittura al piano superiore con l'esposizione di dipinti (partecipanti ad un concorso a premi) eseguiti da ragazzi frequentanti sia l'università che le scuole secondarie superiori su alcuni aspetti riguardanti il personaggio don Chisciotte di Cervantes. Nell'ultimo piano vi è una sala studio frequentata di solito da studenti universitari, dalla quale si può godere un'ottima visione panoramica sulla città.

Venerdi 3 giugno il gruppo si reca presso il Centro "Hispano Aviacion" - Area de Juventud - Ayuntamiento de Sevilla.



- Ayuntamiento de Sevilla – Area de Juventud -

Qui operano 3 dipartimenti : Informazione; Cultura (teatro, musica, pittura), Amministrativo e un'equipe di tecnici – socio culturali. Vi lavorano 20 persone, di cui 14 fissi. Questo centro è rivolto ai ragazzi appartenenti alla fascia d'età 16 -30 anni. Il centro è stato frequentato nel 2004 da 16 mila giovani. I giovani che frequentano maggiormente questo centro appartengono alla fascia d'età 20-25 anni. L'informazione riguarda soprattutto gli stage, il lavoro e le vacanze sia in Spagna che all'estero. L'informazione richiesta si può ottenere rivolgendosi direttamente al centro dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13 e dalle 17 alle 20,30; oppure visitando le pagine web o chiedendo l'invio delle informazioni per posta elettronica. Il centro è frequentato soprattutto da studenti non universitari. Sorprende che anche i genitori dei ragazzi si rivolgano a questo centro per chiedere informazioni per i loro figli sugli stage, sul lavoro e vacanze. Presso il centro viene fornita, a cura di una sessuologa, informazione sessuale ai giovani che ne fanno richiesta. Ma solo orientamento sessuale e non trattamento. L'Ayuntamiento di Siviglia offre il servizio telefonico sessuale da circa 4 anni e riceve 15 chiamate a settimana circa.

All'interno del centro vi sono a disposizione degli utenti 6 personal computer con collegamento a internet, dove per circa un'ora al giorno l'utente può navigare su siti di suo interesse e legali, potendo ottenere, facendone richiesta, la stampa gratuita fino a 10 pagine. Inoltre il centro fornisce materiale di informazione anche alle associazioni esistenti nel "barrio" che lo espongono nelle loro sedi.

Lunedì 6 giugno 2005 il gruppo raggiunge **IL CENTRO DI ATTENZIONE ALLA DONNA "LEONOR DAVALOS"** dell'Ayuntamiento di Siviglia – Delegazione della Donna

E' un servizio specializzato nell'orientamento, formazione e appoggio alle donne residenti nel municipio di Siviglia, quando si trovano in situazione di speciale difficoltà

Il centro ha creato officine di formazione tecnica che offre alle donne la possibilità di prepararsi per trovare un posto di lavoro.

Il servizio è gratuito ed aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 14,00 e dalle 16 alle 19.

Il Comune di Siviglia sensibile alle problematiche riguardanti il fenomeno della prostituzione, crea, nel 1990, in collaborazione con l'Istituto Andaluso della Donna, il Centro di attenzione alla donna "Leonor Dávalos"

Presso questo centro lavorano varie figure: una direttrice, una psicologa, un'educatrice, un'assistente sociale, un ausiliare amministrativo, un aiutante di vigilanza e informazioni, e un'operaia. Nel 2002 viene aperta la prima casa municipale di accoglienza per donne immigrate, dipendente dalla Delegazione de Igualdad (Uguaglianza), sotto la gestione tecnica del C.A.M. "Leonor Dávalos" e in collaborazione con la Commissione Spagnola di aiuto ai rifugiati. Questa casa di accoglienza si configura come un ricorso di carattere temporale di alloggio e convivenza diretto a donne immigrate della città di Siviglia, che hanno le seguenti caratteristiche:

prive di risorse economiche sufficienti per accedere a una vita in forma autonoma;
prive di reti di appoggio primario (famiglia, amici, compatrioti, eccetera) che facilitano l'alloggio o quando queste persone non hanno condizioni minime di abitabilità;
è disposta a spartire lo spazio di convivenza temporale con altre donne di differenti etnie e culture.

La Delegazione de Igualdad (Uguaglianza) nel Comune di Siviglia nasce nel 1999, come compromesso di lavoro e sviluppo di una politica municipale per le donne.

Suoi obiettivi sono:

- generare politiche trasversali di uguaglianza tra le differenti aree municipali;
- sviluppare politiche specifiche di uguaglianza e azioni positive in materia di partecipazione, formazione, impiego, violenza di genere (violenza sessuale, morale e psicologica sulla donna), coeducazione, prostituzione e immigrati in speciale difficoltà.

Il Centro di attenzione alla donna "Leonor Dávalos, attualmente si configura come un centro municipale specializzato dipendente dalla Delegazione de Igualdad del Municipio di Siviglia, destinato all'attenzione di donne in difficoltà sociale (donne immigrate e donne prostitute).

Il profilo della popolazione destinataria:

- a) donne maggiori di 18 anni residenti a Siviglia che presentano problemi relazionali con l'esercizio della prostituzione, come altre problematiche, che associate a questa pratica sono indipendenti dalla loro nazionalità e situazione documentale.

Il profilo si concreta nei seguenti blocchi di popolazione:

Donne nazionali maggiori di età che esercitano la prostituzione o che per circostanze psicosociali corrono il grave rischio di esercitarla;

Donne immigranti maggiori di età che esercitano la prostituzione o che per circostanze psicosociali corrono il rischio di esercitarla.

Si intenderà anche come popolazione destinataria le donne minori di età che esercitano la prostituzione nella misura in cui la constatazione di questi fatti, darà alle attuazioni opportune di denuncia e appoggio da parte del centro davanti alle autorità competenti in materia di minori.

Il Centro organizza ogni anno in coincidenza del giorno internazionale di lotta contro la prostituzione una campagna annuale di informazione.

Il Centro inoltre cura un progetto specifico di prevenzione nei paesi d'origine, riferito tanto alla prostituzione quanto all'immigrazione.

Il 7 giugno 2005 il gruppo ha visitato la sede della **Diputaci3n de Sevilla** (corrispondente all'Amministrazione Provinciale per l'Italia) aiutati dalla dott.ssa Isabel, funzionaria di questo ente.



- Diputaci3n de Sevilla -

La Provincia è un'entità locale con personalità giuridica propria, determinata dal raggruppamento di municipi e costituisce, anche in ambito territoriale per lo sviluppo e gestione delle competenze e funzioni della Comunità autonoma.

Qualsiasi alterazione dei limiti provinciali dovrà essere approvata dalle Corti Generali mediante legge organica.

Il governo e l'amministrazione autonoma della Provincia corrisponde alla Deputazione, come organo rappresentativo della stessa, con piena autonomia per la gestione dei suoi interessi specifici. Saranno competenze della Deputazione le seguenti:

ciò che per la cura dell'amministrazione degli interessi peculiari della Provincia le vengono attribuiti dalla legislazione di base dello Stato e dalla legislazione che detta la Comunità autonoma per lo sviluppo della stessa.

Tutto ciò che può delegarle per il suo esercizio la Comunità autonoma sempre sotto la direzione e il controllo di questa.

Nei termini di una legge del parlamento Andaluso e nel rispetto della legislazione dello Stato, la Comunità autonoma articolerà la gestione ordinaria dei suoi servizi periferici propri attraverso le Deputazioni provinciali. La legge stabilirà i meccanismi di direzione e controllo da parte della Comunità.

Anche qui funziona un servizio di attenzione al cittadino dove viene fornita informazione e vengono accolti reclami o suggerimenti per migliorare il servizio.

Abbiamo notato che gli utenti prima di entrare nella sede della Diputación vengono sottoposti a controlli rigorosissimi da parte del personale addetto alla vigilanza.

Mercoledì 8 giugno 2005 il gruppo effettua una visita tecnica presso **il Servicio Andaluz de Salud**. Qui veniamo accolti da Eloisia e Isidoro, funzionari, che ci danno ampie informazioni su questo servizio.

Apprendiamo così che: Il Servizio Andaluso di Salute è un'impresa pubblica che offre le prestazioni sanitarie ai cittadini della comunità Andalusia.

E' composta da 80.000 professionisti che si occupano di una popolazione prossima agli 8 milioni di cittadini.

La sanità in Andalusia è gratuita, universale, pubblica e altamente professionalizzata.

L'organizzazione di questa impresa è la seguente:

Junta de Andalucía – Consejería de Salud

Servicio Andaluz de Salud

Servicios Centrale: Coordinación

Atención especializada: Hospitales Atención primaria : Centros de Salud

Unidades de Atención al Ciudadano

Principale linea strategica dell'impresa pubblica sanitaria andalusa

Far proprie le necessità e aspettative del cittadino con l'obiettivo di poterle soddisfare sia dal punto di vista concreto, il quale i cittadini sollecitano direttamente; sia dal punto di vista generale: migliorare quantitativamente e qualitativamente le prestazioni sanitarie.

E, in ultima istanza, aumentare lo stato di salute della popolazione.

L'aspetto più importante è la partecipazione del cittadino nella definizione e sviluppo di questo processo, si tiene conto della sua opinione diretta, del suo grado di soddisfazione, come fonte di conoscenza per stabilire le sue necessità reali e sentite, e le sue aspettative, nell'ambito dell'offerta sanitaria esistente.

Considerazioni teoriche che precedono la principale linea strategica dell'impresa sanitaria pubblica andalusa

Il cittadino è il centro dell'attività.

Si privilegia il rispetto dei valori della persona inferma e ciò che lo circonda

L'eccellenza nell'assistenza sanitaria

L'orientamento verso il miglioramento continuo della qualità

La continuità assistenziale come dimensione essenziale della qualità

L'efficienza del personale sanitario.

Il compromesso con il sistema sanitario pubblico

Considerazioni pratiche prima della principale linea strategica

Accesso dei pazienti all'assistenza rispetto ai tempi di attesa e alla forma (telefonica o con trattamenti personali)

Relazioni con il paziente e suoi familiari

Partecipazione del paziente nel prendere le decisioni relative al trattamento, cure, comprensione della informazione ricevuta e accesso alla stessa.

Conoscenza e abilità del personale per l'assistenza dei pazienti e suo grado di coronamento.

Facilità dell'utente per esprimere richieste e recettività del personale per soddisfarle.

Fiducia nella qualificazione tecnica del personale sanitario.

Diritti del cittadino

I servizi sanitari andalusi sono accessibili ai cittadini dirigendo la richiesta mediante l'agenda di qualità. Inoltre si stabiliscono i meccanismi di detenzione di situazioni a rischio sociale che potranno risultare come ostacolo nell'accesso ai servizi instaurando misure di carattere informativo, formativo, organizzativo o di intervento sociale per accorciare nel possibile queste disuguaglianze.

Carta dei diritti e doveri

I cittadini spagnoli e stranieri residenti in Andalusia, ai sensi della legge 2/1998 di Salute di Andalusia, sono titolari e godono, nei confronti dei pubblici servizi sanitari, dei seguenti diritti:

Le prestazioni e servizi sanitari individuali e collettivi, in conformità alle vigenti disposizioni e leggi;

Il rispetto della loro personalità, dignità umana ed intimità; non potranno essere discriminati per nessuna ragione;

L'informazione sui fattori, situazioni e motivi di rischio per la salute individuale e collettiva;

L'informazione riguardo le prestazioni e servizi sanitari da loro raggiungibili, e anche i requisiti che occorrono per il loro sfruttamento;

L'informazione sul costo economico delle prestazioni e servizi sanitari sfruttati;

La confidenzialità di tutta l'informazione riguardo il loro processo e soggiorno in qualsiasi centro sanitario;

Essere avvertiti della possibilità che le procedure di prognosi, diagnosi e trattamento a loro applicate possano essere utilizzate per progetti docenti o di ricerca, i quali non potranno mai aggiungere nessun rischio per la loro salute. In ogni caso, sarà indispensabile la previa autorizzazione scritta del paziente e l'accettazione del medico e della direzione del centro sanitario.

Ricevere in termini comprensibili a loro e alle loro famiglie, informazione completa e continuativa, verbale e scritta, riguardo il loro processo, incluse diagnosi, prognosi e alternative di trattamento;

Il rilascio dell'attestato del loro stato di salute, a loro richiesta;

Lasciare testimonianza scritta, o tramite i mezzi tecnici adeguati, contenendo tutta l'informazione sul loro processo, Una volta finito il soggiorno nel centro sanitario, il paziente, famiglia o persona vicina riceveranno il loro rapporto di dimissione dall'ospedale.

L'accesso alla loro storia clinica.

La libera scelta di medico, altri professionisti sanitari, servizio e centro sanitario, secondo le vigenti disposizioni e leggi.

Avere garanzie, all'interno della regione Andalusia, di raggiungere i servizi sanitari con un'attesa limitata, secondo i termini stabiliti ai sensi delle vigenti disposizioni e leggi.

Avere garanzie, all'interno della regione Andalusia, di raggiungere i servizi sanitari con un'attesa limitata, secondo i termini stabiliti ai sensi delle vigenti disposizioni e leggi.

Avere un medico assegnato, il cui nome gli verrà comunicato, ed il quale sarà il suo principale interlocutore nei confronti dell'equipe medica. In caso di assenza del suddetto medico, la responsabilità verrà assunta da un altro medico dell'equipe.

La libera scelta fra le opzioni che verranno presentate dal medico responsabile del loro caso. Prima della realizzazione di qualsiasi intervento sanitario, sarà indispensabile l'autorizzazione scritta del paziente, tranne i seguenti casi:

1) Quando non intervenire comporti un rischio per la pubblica salute.

2) Quando il paziente non sia in grado di prendere decisioni, corrispondendo il diritto in questo caso alla sua famiglia o persone vicine. Se essi non esistessero, o non fossero rintracciabili, il diritto corrisponderà alla autorità giudiziaria.

3) Quando la possibilità di lesione irreversibile o rischio di decesso consigli un intervento urgente.

Disporre di una seconda opinione medica sul loro processo secondo le vigenti disposizioni e leggi.

Rifiutare il trattamento, tranne i casi previsti nella suddetta legge.

Partecipare nei servizi e attività sanitari, tramite i meccanismi previsti dalla suddetta legge e tutte le disposizioni che la sviluppano.

Utilizzare i mezzi di declamazione e suggerimenti, ed anche riceverne risposta scritta secondo i termini previsti nelle vigenti disposizioni e leggi.

Disporre, in tutti i centri e stabilimenti sanitari, di un elenco dei diritti e doveri secondo il quale verrà gestito il loro rapporto con essi.

I malati mentali, senza pregiudizio dei diritti sopra indicati, ed ai sensi del Codice Civile, avranno i seguenti diritti:

Che il loro centro richieda l'autorizzazione giudiziaria nei casi di ricovero involontario senza previa autorizzazione giudiziaria, e in caso di ricovero volontario con perdita delle facoltà del paziente durante il soggiorno ospedaliero.

Che il centro riesamini, almeno ogni tre mesi, la necessità di soggiorno forzato.

L'autorità giudiziaria verrà informata di questo esame periodico.

I cittadini hanno anche i seguenti doveri individuali:

Compiere le prescrizioni generali in materia di salute pubblica, anche quelle specifiche determinate dai servizi sanitari.

Curare tutte le installazioni e collaborare perché il centro sia vivibile nel migliore dei modi.

Prendersi la responsabilità di usare adeguatamente le risorse dell'ente per la salute pubblica, particolarmente per quanto riguarda l'uso dei servizi, procedure di incapacità per il lavoro e prestazioni.

Rispettare le norme e procedure di uso e accesso ai diritti previsti dalla suddetta legge.

Rispettare le norme stabilite in ogni centro, e anche i suoi lavoratori.

In caso di rifiuto dei trattamenti sanitari, firmare il documento adatto, nel quale si esprimerà chiaramente il fatto che il paziente ha ricevuto tutta la informazione necessaria e si rifiuta di accettare il trattamento suggerito.

Nella stessa giornata abbiamo visitato **un Centro de Salud** (l'ASL per l'Italia) distante un chilometro circa dal **Servizio Andaluz de Salud**. Abbiamo così scoperto che il medico di base è un lavoratore pubblico in Andalusia e presta la sua opera nel Centro de Salud e non nel proprio ambulatorio come avviene in Italia. In casi urgenti effettua le visite mediche anche presso il domicilio degli utenti. Il Centro de Salud visitato ha sede in un edificio dell'800, restaurato, tenuto molto bene e pulito. Qui vi sono diversi ambulatori di medici specialisti al primo piano e un pronto soccorso per le urgenze a piano terra. A piano terra vi sono anche gli uffici amministrativi per le ricette e per la scelta del medico.

A Siviglia vi sono 33 Centri de Salud.

Giovedì 9 giugno 2005 abbiamo raggiunto il **Centro de informacion Y Documentación Juvenil**, dove siamo stati accolti dal dirigente dott. Antonio che, oltre ad essere un ottimo funzionario, è anche un grandissimo comunicatore ed esperto delle problematiche riguardanti il mondo giovanile spagnolo, non solo perché ha contatti diretti quotidianamente con i giovani, ma soprattutto perché cura la pubblicazione di indagini specifiche sui giovani. Il funzionario ci ha spiegato che i giovani spagnoli, in passato, hanno avuto un livello di autostima bassissimo, perché per decenni sono stati abituati a non confrontarsi con i coetanei di paesi stranieri; non solo a causa della scarsa conoscenza delle lingue, ma soprattutto perché il vecchio regime franchista ha impedito loro di fare qualsiasi esperienza all'estero, prospettandoli il "Male" fuori dai confini spagnoli. Con la caduta del regime di Franco le cose non sono cambiate immediatamente, ma si è dovuto lavorare intensamente per far acquistare al giovane la consapevolezza delle proprie capacità. I giovani, infatti, hanno avuto paura ad uscire fuori, si sono sentiti ridicoli, dei don Chisciotte, hanno temuto il confronto con i pari età stranieri. Il cambiamento c'è stato soprattutto con le opportunità fornite dal progetto Juventud dell'Unione Europea (La decisione del Parlamento e del Consiglio dell'Unione Europea del 13 aprile del 2000 stabilisce che dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2006, si svolgerà il Programma "Juventud", relativo all'educazione non formale dei giovani nell'ambito europeo, per promuovere la partecipazione attiva e la cooperazione tra i giovani dei Paesi partecipanti.). Così, pian piano, il giovane spagnolo ha cominciato a viaggiare, a confrontarsi con altri giovani, ad imparare le lingue, a fare stage e soprattutto a trovare lavoro all'estero e conseguentemente è cresciuta la sua autostima. Oggi non c'è più nessuna differenza rispetto a ragazzi provenienti da altri paesi europei; il giovane spagnolo ora si sente un vero cittadino europeo e del mondo. La società Andalusia nel XXI secolo è composta per il 26% da persone con età compresa tra i 16 e 29 anni, cifra significativamente superiore non solo alle altre comunità autonome spagnole, ma soprattutto alla maggior parte dei paesi europei.

L'Istituto Andaluz de la Juventud ha interesse a conoscere che cosa chiedono i giovani, che cosa li preoccupa, che sentono, come vivono nella società, quali sono i loro problemi e i loro interessi. Attraverso indagini ed analisi sociologiche che sfociano poi in pubblicazioni, l'organo competente può adottare delle politiche adeguate in favore della popolazione giovanile.

L'ultima visita tecnica l'abbiamo effettuata **venerdì 10 giugno 2005** presso la **Consejería de Innovación, Ciencia Y Empresa** (una via di mezzo tra il nostro sportello unico per le attività produttive e la camera di commercio). Qui siamo stati ricevuti dal dirigente Luis, il quale ci ha spiegato che qui si rivolgono imprese, società e cittadini per sapere cosa devono fare per aprire un'impresa, un'industria, un'impresa nel campo minerario, ecc.

La Consejería pone a disposizione dell'utente, sia persona fisica che giuridica, un sistema di attenzione personalizzata che facilita l'inoltro delle richieste e domande di informazioni.

I rapporti con l'utente sono regolati da un sistema di turno automatizzato.

Il sistema di turno è totalmente automatizzato, selezionato al cittadino per rigoroso ordine di entrata al SAC (Servicio di Atención al Ciudadano). Tutte le richieste dell'utente sono soddisfatte nello stesso sportello (primo livello); solo in casi molto particolari viene rinviato a un secondo posto (secondo livello).

Il cittadino di solito risolve i suoi problemi perdendo 5 minuti al primo livello e 15 minuti al secondo livello. Quando il problema non è risolto nei due livelli precedenti, perché necessita di assistenza tecnica specialistica, vi è un terzo livello.

Le informazioni il cittadino le può ottenere anche via web o per posta elettronica.

Per migliorare il proprio servizio la Consejería sollecita l'utente a inoltrare i propri reclami, suggerimenti e proposte al servizio di attenzione al cittadino.