



**XXXX CURSOS DE VERANO DE LA UPV/EHU
XXXIII CURSOS EUROPEOS**

**Centro Carlos Santamaría. Donostia/San Sebastián
16-17 septiembre, 2021**

**INSTRUMENTOS PARA AVANZAR HACIA UNA ADMINISTRACIÓN MÁS CERCANA A
LA CIUDADANÍA**

Quiero, en primer lugar, saludar y dar la bienvenida a los y las ponentes y a todas las personas que nos acompañan tanto físicamente como en streaming en este curso organizado por el Ararteko, en el marco de los Cursos de Verano de la UPV/EHU. Quiero agradecer muy especialmente la presencia de José Luis de la Cuesta, Presidente del Comité de Programa de la Fundación Cursos de Verano, y su colaboración y apoyo para que este curso pueda celebrarse.

Lehenik eta behin, Arartekoak UPV/EHUren Udako Ikastaroen barruan antolatutako ikastaro honetan fisikoki zein streaming bidez laguntzen diguten hizlari eta pertsona guztiak agurtu nahi ditut eta ongietorria eman nahi diet. Eskerrak eman nahi dizkiot bereziki Uda Ikastaroak Fundazioaren Batzorde Programaren Burua den José Luis de la Cuesta jaunari gaur hemen egoteagatik eta ikastaro hau egin ahal izateko eman duen laguntzagatik.

Al igual que en la edición de 2020, este vuelve a ser un año y un curso atípico por las especialísimas circunstancias en las que estamos inmersos a consecuencia de la COVID-19. Por ello, también hemos debido apostar por el formato híbrido para el curso para poder conjugar la menor asistencia presencial ante la necesidad de garantizar las distancias de seguridad y los protocolos de salud y con abrir la posibilidad de asistencia a un mayor número de personas, como viene siendo habitual en nuestros Cursos de Verano. De hecho también algunas de las personas ponentes han optado por intervenir de forma virtual.

A todos y todas, nos acompañéis física o virtualmente, os deseo una bienvenida calurosa a esta nueva edición.

Como ya sabéis quienes conocéis la trayectoria histórica de nuestros cursos de verano, en la elección de los temas, tratamos de abordar cuestiones que habitualmente no son abordadas a través de las quejas o reclamaciones individuales que se reciben en la institución, y que, por tanto, no se han podido analizar desde el caso concreto. A modo de ejemplo, quisiera citar las temáticas abordadas en los últimos años: *La soledad no buscada; Los derechos de las personas al final de la vida; El abuso sexual infantil; Europa, ¿tierra de asilo?, o Dificultades de la juventud vasca para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía.*

En esta edición esta orientación se ha modificado y hemos querido abordar un tema que sí que ha estado presente, y bien presente, en las quejas recibidas. Desde el inicio de la pandemia el Ararteko ha venido recibiendo quejas y consultas relacionadas con los problemas en la atención a la ciudadanía por parte de la administración, lo que forzosamente condujo a la elaboración y la emisión de la Recomendación General 4/2020 de 5 de noviembre de 2020 en la que se aborda la *Necesidad de reforzar la atención ciudadana.*

Las quejas a las que vengo de hacer referencia se hacían eco en demasiadas ocasiones de la imposibilidad de acceder físicamente a la administración para solicitar prestaciones económicas de subsistencia. En otras ocasiones a la dificultad, véase imposibilidad de comunicarse con la administración correspondiente en razón de los requisitos tecnológicos exigidos, inaccesibles para el ciudadano concreto reclamante, equipamiento de imposible disposición, imposibilidad para acceder a los datos solicitados, carencia de Wifi, ordenador o escaner en casa, de forma que no se podían completar los formularios electrónicos ni hacer gestión alguna de subsanación... En algunos casos, se daba la circunstancia añadida de no dominar el idioma o bien se trataba de situaciones muy graves como las de las víctimas de violencia de género.

En cuanto a los trámites concretos, estoy refiriéndome a la tramitación de las prestaciones económicas de garantía de ingresos, de emergencia social y de vivienda (RGI, PCV, AES, PEV¹), el Ingreso Mínimo Vital (IMV), tramitación de los ERTES², las prestaciones económicas de desempleo o del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, solicitudes de inscripción en el padrón municipal y otros trámites administrativos o decisiones judiciales que afectaban directamente en las anteriores solicitudes de prestaciones.

¹ Renta de Garantía de Ingresos, Prestación Complementaria de Vivienda, Ayudas de Emergencia Social y Prestación Económica de Vivienda

² Expediente de Regulación de Empleo Temporal

Las situaciones que hemos conocido, junto con las conclusiones que ya se intuían hace meses en el Estudio del Ararteko sobre administración digital y relaciones con la ciudadanía, que acabamos de finalizar, nos han llevado a la convicción de la necesidad de abordar los instrumentos para acercar la administración a la ciudadanía.

Se trata, por lo tanto, de reflexionar juntos sobre aquellas acciones a emprender o intensificar por parte las administraciones públicas para favorecer la cercanía de las personas que deben o desean acudir ante las mismas. Se trata, así mismo, de profundizar en las necesarias medidas de transparencia, información y comunicación clara a la ciudadanía para favorecer unas relaciones y una comunicación fluida entre administraciones y administrados.

Para ello contaremos, durante estas dos jornadas, con las aportaciones, experiencia y amplios conocimientos de un nutrido grupo de personas expertas, concretamente 13. Asimismo, nos acompañarán como moderadoras otras personas externas al Ararteko igualmente relevantes en el ámbito que abordamos.

Con el objetivo de posibilitar que las personas interesadas en este tema que no han podido asistir conozcan el desarrollo del curso estamos interactuando en las redes sociales del Ararteko, y facilitamos todos los materiales en nuestra página web en la que se han incorporado las presentaciones y ponencias de las que disponíamos. Con todas ellas, además, esta institución realizará una publicación posterior

No puedo, ni debo, finalizar estas breves palabras de bienvenida y presentación sin aprovechar la ocasión para manifestar mi testimonio de gratitud a todas las personas que desde las administraciones públicas vascas y de la sociedad civil trabajan con un gran compromiso y responsabilidad personal para que la ciudadanía ocupe un espacio central en el ejercicio de sus tareas, dotando de contenido a la premisa de “no dejar a nadie atrás”. Hago también extensible mi reconocimiento a las propias administraciones que llevan meses, años, trabajando en situaciones muy complejas e imprevisibles, sobrepasadas por una situación inédita, ante la cual, con carácter general, han dado cabal respuesta.

Por ello es tan importante su presencia y sus aportaciones: las de las **personas expertas, la de las instituciones, y organizaciones sociales. A ello obedece el contenido que hemos querido dar a este encuentro, que pretendemos sea eminentemente participativo.** Gracias a todas y todos por su colaboración para que podamos cumplir con los objetivos del curso.



Horren ondorio da topaketa honi eman nahi izan diogun edukia, nagusiki, parte-hartzailea izan dadila lortu nahi baitugu. Eskerrik asko guztioi ikastaroko helburuak bete ahal izateko.

Eskerrik asko.