

A.20. LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

El context de reducció de la despesa pública té incidència en tots els aspectes de l'activitat de l'Administració. És especialment rellevant, des de la perspectiva de la defensa dels drets, les implicacions d'aquestes retallades en la contractació de serveis d'atenció personal (social, sanitària, educativa) que afecten, en la majoria de casos, col·lectius en situació de vulnerabilitat especial. Per a aquestes persones, el contingut dels serveis que reben és especialment determinant per a la seva qualitat de vida o simplement per afrontar la seva situació.

Per aquest motiu, el Síndic considera que cal evitar que, en el context descrit més amunt, la pressió sobre la reducció de la despesa pública pugui afavorir que en la contractació d'aquests serveis es tendeixi a posar l'accent de manera preeminent en el cost econòmic del servei o la prestació i postergar els elements que determinen la qualitat i l'eficàcia del servei a un paper residual.

Cal evitar que en la contractació de serveis d'atenció personal es sobrevalori el cost econòmic i es menysvalorin la qualitat i l'eficàcia del servei

D'acord amb el que estableix l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, les administracions públiques han de fixar els estàndards de qualitat dels serveis públics, amb independència del règim amb el qual es prestin. Així mateix, l'article 23 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix el dret de tots els ciutadans a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.

Partint d'aquest plantejament, el Síndic de Greuges ha volgut formular un conjunt de recomanacions amb la finalitat que la qualitat d'aquests serveis quedi garantida. Així, les recomanacions proposades pretenen fixar algunes pautes que ajudin les administracions que contracten aquests serveis a fer compatible, partint del que determinen les normes de contractació del sector públic, aquest context de contenció de despesa amb l'objectiu que els ciutadans rebin uns serveis d'atenció personal en condicions adequades.

Cal una regulació singular per a la contractació de serveis d'atenció a les persones per garantir serveis de qualitat

Aquest conjunt de propostes de bones pràctiques, agrupades en cada fase del procés de contractació, posen èmfasi, fonamentalment, a:

- Garantir experiència acreditada en els serveis que ho requereixin singularment.
- Fixar els requeriments tècnics, de personal, de qualificació i d'experiència que requereix cada servei i valorar-ne acuradament el cost a l'hora de redactar el plec de condicions.
- Fixar els marges a partir dels quals l'oferta s'ha de considerar desproporcionada perquè no pot complir els requeriments de qualitat.
- Valorar equilibradament els elements tècnics i organitzatius de les ofertes, que determinen la qualitat del servei que es prestarà, amb relació a la proposta econòmica.
- Verificar el compliment de les condicions tècniques del plec i de l'oferta adjudicatària durant tota la vigència del contracte i sancionar els incompliments.

Adicionalment, el Síndic de Greuges posa de manifest que, partint del ple respecte als principis bàsics de transparència i

d'igualtat de tracte en la contractació pública, és viable donar a la contractació de serveis socials d'atenció personal un tractament normatiu diferenciat. De fet, així ho preveu la Proposta de directiva del Parlament i el Consell Europeu relativa a la contractació pública, actualment en tramitació.

Aquesta proposta de directiva destaca la necessitat de prioritzar, en la selecció del contractista que ha de prestar serveis dedicats a l'atenció a les persones, els criteris de qualitat, continuïtat, accessibilitat, disponibilitat, atenció a les necessi-

tats específiques dels usuaris (sobretot dels més desvalguts) per sobre de criteris estrictament econòmics.

En sintonia amb aquest plantejament, tot i que el síndic ha formulat les recomanacions d'acord amb el marc legal vigent, es planteja també la necessitat de reflexionar sobre la conveniència de dotar la contractació de serveis d'atenció a les persones d'una regulació singular que respongui a les seves necessitats específiques i que sigui un instrument eficaç per proveir uns serveis de qualitat.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2013. Per accedir-hi, cliqueu aquí.