

PROYECTO DE CREACION EN BELGICA DE UN SERVICIO DE «PUBLICCONTACT»

La falta de un Servicio central de información telefónica en Bélgica ha llevado al Gobierno a plantearse la conveniencia de organizar un sistema que permitir facilitar información telefónica a los particulares, de una manera eficaz y rápida. Esta necesidad ha plasmado en un Proyecto, que aún no está vigente, en el que se recogen los aspectos principales de las características a que debe responder lo que en su día se llamará «Publiccontact».

Las finalidades principales del servicio son: informar al público y aumentar la productividad de la administración.

1. La información al público

En lo que se refiere a la información al público, se subraya que, con el fin de facilitar las relaciones entre los particulares y la administración, el nuevo servicio estará a la

disposición de los administrados para facilitarles los informes que deseen sobre cuestiones administrativas. Estos informes se facilitarán exclusivamente por teléfono, para lo cual se dispondrá de un número telefónico único, con las líneas que sea necesario.

El personal estará compuesto por funcionarios de cada departamento, que constituirán los «técnicos» de «Publiccontact». Cada departamento mantiene control de sus técnicos y la responsabilidad de los informes que faciliten, limitándose la Dirección de la Administración General a ejercer una función de coordinación del nuevo servicio.

En cuanto a los métodos de respuesta, se prevén los siguientes:

1.º *Respuesta directa.*—Se dará en el caso de las preguntas corrientes, en que los técnicos pueden informar directa e inmediatamente al peticionario.

2.º *Respuesta diferida.*—En el caso de preguntas más complejas, en que es necesario buscar la información y después telefonar al peticionario para facilitárselo.

3.º *Orientaciones.*—En este último caso los técnicos se limitan a dirigir u orientar al peticionario hacia el funcionario especializado del servicio competente (1).

El servicio de «Publiccontact» abarcará tanto lo que se refiere a las materias propias de los departamen-

tos ministeriales como a aquellas específicas de los organismos autónomos.

A) MATERIAS QUE COMPRENDE LA INFORMACIÓN Y NÚMERO DE FUNCIONARIOS NECESARIOS PARA FACILITARLA

Aunque se considera que es extraordinariamente difícil prever estas cuestiones, se ha intentado tener una idea aproximada, basándose en la experiencia francesa.

El Centro de Información Telefónica de París, que recibe, como ya hemos dicho, unas 800 peticiones de información diarias (en determinadas épocas el número aumenta hasta 1.500), necesita para contestarlas el siguiente número de funcionarios técnicos:

Policía: dos funcionarios.

Ministerio de Hacienda: dos funcionarios.

Defensa: un funcionario.

Asuntos Exteriores y Agricultura: un funcionario.

Jurisprudencia: un funcionario.

Seguridad Social: un funcionario.

Trabajo: dos funcionarios.

Transporte y Turismo: un funcionario.

Educación Nacional: un funcionario.

Sanidad: un funcionario.

Vivienda: un funcionario.

Diversos: un funcionario.

Por otra parte, la experiencia francesa demuestra también que las comunicaciones telefónicas sobre cuestiones sencillas llevan aproximadamente unos cinco minutos. Como una jornada de trabajo comprende 500 minutos, es preciso pensar que un técnico puede como máximo dedicar

(1) En Francia el Centro de Información Telefónica, que funciona después de cinco años y recibe una media de 700 a 800 preguntas diarias, proporciona los siguientes datos: respuestas directas, el 80 por 100; respuestas diferidas, el 18 por 100; orientaciones, el 2 por 100.

250 minutos a informar, es decir, que puede facilitar aproximadamente unas 50 respuestas. El resto del tiempo debe dedicarlo a ordenar la documentación.

**B) CONOCIMIENTOS QUE DEBEN
POSEER LOS FUNCIONARIOS
QUE TRABAJAN EN
«PUBLICCONTACT»**

Para poder dar una respuesta directa a la mayoría de las preguntas es necesario que los técnicos que trabajan en el Servicio tengan una formación adecuada.

Para determinar cuál es esa formación, es preciso tener en cuenta, en primer lugar, que «Publiccontact» será un servicio de información y no un servicio de asesoría jurídica y, por tanto, que la mayor parte de las respuestas deben ser relativamente sencillas. Sin embargo, esto no es obstáculo para que se considere necesario una formación previa de los técnicos de «Publiccontact». Para ello los funcionarios serán escogidos entre aquellos que conozcan bien el conjunto del departamento a que pertenecen. Aún así, se piensa que muchos no tendrán suficientes conocimientos sobre todas las materias, por lo que se considera interesante el que cada uno de ellos trabaje durante un corto período de tiempo en todos los servicios a fin de conocer las reglamentaciones generales y el cómputo de la organización, estableciendo contactos personales con los funcionarios a los cuales deberán dirigirse más tarde para pedirles información. Por otra parte, el Servicio facilitará una documentación lo más completa posible a cada uno de los técnicos.

Siguiendo con el ejemplo de Francia, puede afirmarse que con el paso del tiempo cada uno de los técnicos del Centro de Información Telefónica es capaz de dar respuestas no sólo sobre su ministerio, sino también sobre otros, lo cual demuestra que después de un período de tiempo de aprendizaje el rendimiento del servicio será mucho mayor.

**C) LA SELECCIÓN DE LOS
FUNCIONARIOS**

Se considera que los funcionarios deben reunir las siguientes cualidades intelectuales: comprender rápidamente, expresarse con claridad y tener memoria. Asimismo se intentará que posea las siguientes cualidades: tranquilidad, ser agradable, rápido, tener sentido del orden, etc.

Se prevé incluso la posible utilización de psicólogos que permitan escoger entre los candidatos los que reúnan las mejores cualidades intelectuales y de carácter.

D) DOCUMENTACIÓN

La documentación se referirá fundamentalmente a dos aspectos:

1.º Documentación relativa a los organismos y a su competencia.

Esta documentación permitirá a los técnicos saber a quién deben dirigirse de cada departamento para pedirles información. Consistirá en una especie de Guía de la Administración en que figuren las competencias de los servicios y los nombres de los funcionarios que trabajan en ellos.

2.º Documentación relativa a las normas vigentes y, en general, a

aquellas cuestiones que pueden ser preguntadas por el público.

Como esta documentación en principio existe ya en cada ministerio, el trabajo principal del servicio consistirá en ponerla al día, en hacerla lo más completa posible y en conseguir que sea de fácil utilización.

2. La productividad de la Administración

Pasemos ahora a exponer brevemente las notas generales que debe reunir el «Publiccontact», con el fin de contribuir a aumentar la productividad de la administración.

Junto a su misión informativa, «Publiccontact» debe participar en el aumento de la productividad de la administración, informando a las

autoridades sobre las necesidades e incomprendiones del público. Para ello, los funcionarios que trabajen en el servicio de «Publiccontact» dispondrán de una ficha que rellenarán después de cada llamada, en la que se indique el tema objeto de la pregunta. Posteriormente, y convenientemente clasificadas, se transmitirán las fichas a los departamentos a quienes afecten para que procedan al examen y posible revisión de los reglamentos y de las disposiciones y para que sirvan de base para adoptar las medidas más adecuadas.

Igualmente se considera que «Publiccontact» contribuirá al mejor funcionamiento de los servicios administrativos, ya que libera a dicho Servicio de tener que contestar una serie de preguntas, ahorrando una gran cantidad de tiempo a la mayoría de los funcionarios.