

# Governança i participació en els serveis públics de l'Estat del Benestar



**Ismael Blanco**

---

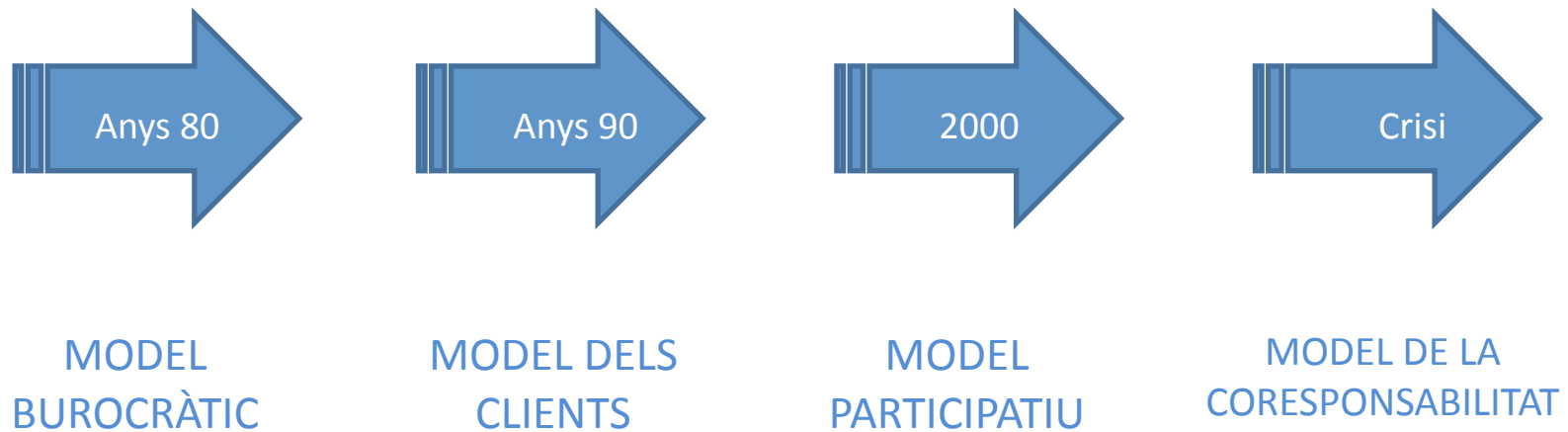
Trobada Salut Pública: Drets i  
governabilitat: Democràcia i  
participació ciutadana en els serveis  
públics de l'Estat del Benestar, 26 de  
març de 2015

---

# PREGUNTES




- Quins són els principals **models** de relació entre la ciutadania i els serveis públics?
- Quins són els seus **punts forts** i **punts febles** principals?
- Quines **complementarietats** i **tensions** existeixen entre aquests models?
- Quins **reptes** planteja l'actual context de **crisi** i **austeritat**?

## MODELS PRINCIPALS DE RELACIÓ CIUTADANIA – SERVEIS PÚBLICS



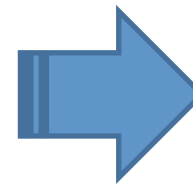
- L'emergència d'un model no suposa la desaparició de l'altre
- Models que es superposen, que es complementen, i que entren en tensió en el si del sector públic!

## EL SERVEI PÚBLIC BUROCRÀTIC

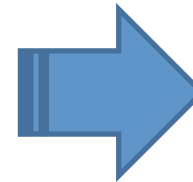
- Serveis altament estandaritzats (igualtat de tracte)  Inadaptació a una societat més diversa i desigual?
- Serveis altament rutinitzats (seguretat jurídica)  Rigidesa? Manca d'estímuls per a la innovació?
- Serveis altament tecnificats (racionalitat tècnica)  Tecnocràcia?  
Ciutadania passiva?

## EL SERVEI PÚBLIC ORIENTAT ALS CLIENTS

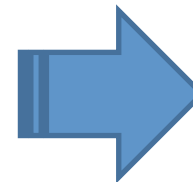
- **Oferta:** organitzacions orientades als clients, que es preocupen per conèixer la demanda, que prioritzen la satisfacció dels clients, que reconeixen el “dret a triar”, que busquen la atracció i la fidelització de clients...
- **Demanda:** usuaris-clients que són consultats sobre les seves preferències/satisfacció, que poden reclamar i fer suggerències, que poden escollir...



Insuficient reconeixement de les especificitats del sector públic?



Visió reduccionista de la relació entre l'administració pública i la ciutadania?



Generació d'inequitats?

# PARTICIPACIÓ CIUTADANA EN ELS SERVEIS PÚBLICS

- Cooperació (enlloc de competència)
- La participació com a dret col·lectiu

	Participació directa		Participació representativa			
	Temporal	Estable	Associativa		Aleatoria / Personal	
			Temporal	Estable	Temporal	Estable
<b>Diagnòstic i formació d'agendes</b>	Forums temàtics Audiències públiques Conferències de consens	Consells Comissions Grups de treball Taules	Jornades de reflexió Fòrums Tallers	Consells Comissions Grups de treball Taules	Enquestes Enquestes Deliberatives (DOP) Tallers EASW	Consells de base aleatòria
<b>Disseny de polítiques</b>	Referèndums Consultes Populars Assemblees	Consells Comissions Grups de treball Taules	Consells Comissions Grups de treball Taules	Consells Comissions Grups de treball Taules	Jurats Ciutadans Tallers de Prospectiva DOP	Consells de base aleatòria
<b>Gestió de programes i serveis</b>	Campanyes de ciutadania	Voluntariat, auto-gestió d'espais, serveis...	Gestió associativa de programes o activitats	Gestió associativa d'equipaments, espais i serveis		

	Objectius clars / Consens	Objectius difosos / Conflicte
Mitjans coneguts	1 Burocràcia	3 Negociació
Mitjans desconeguts	2 Experimentació	4 Xarxes

## CAP A LA CORESPONSABILITAT?

- El benestar social com una responsabilitat compartida
- La necessària cooperació entre grups socials i entre ells i els serveis públics
- La “capacitat cívica” com a factor clau de “resiliència comunitària” en un context de crisi i d’austeritat
- Cap a la desestatalització dels serveis públics? Cap a la desmercantilització?

# PREGUNTES PEL DEBAT

- Quina incidència tenen aquests models en el camp de la salut pública?
- Quins avantatges i problemes plantegen a la pràctica de la SP?
- Quines tensions i complementaritats existeixen entre ells en aquest camp?
- Quins reptes planteja la crisi / el canvi d'època en el que estem immersos?