

*Es tracta d'una llei que promou la tramitació digital entre l'administració i la ciutadania, o entre administracions, perquè s'entén que suposa una millora degut a l'agilitat en la tramitació dels procediments que pot aportar. Això pot ser cert per determinats col·lectius, però, al mateix temps, cal pensar en les dificultats físiques, psíquiques o de les persones grans que poden estar afectades pel que es coneix com a bretxa digital. És a dir, aquelles persones que, per diferents motius, no tenen accés a internet i a les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), poden trobar greus impediments per poder accedir a un espai digital com el que preveu aquesta llei.*

*És per això que no es pot obviar que una part de la població haurà de continuar sent atesa de manera presencial i, en aquest sentit, cal fer una clara diferenciació. S'hauria de donar una informació molt acurada i no deixar fora a aquesta part de la ciutadania, sempre hi haurà d'haver aquesta reserva presencial.*

*Una proposta és editar un Manual redactat en llenguatge clar, allunyat de tecnicismes, que es pugui posar a disposició dels usuaris per poder realitzar tràmits digitals.*

*En quant a la utilització de la Mediació de Conflictes, l'ACDMA defensa que és la millor eina en les desavinences entre administració-ciutadania o entre administracions, com ja ve fent palès el pla pilot en la jurisdicció contenciós-administrativa. Aquest tipus de mediació s'hauria de dur a terme de manera presencial per evitar deixar fora del circuit a ningú amb dificultats per accedir al món digital, com ja s'ha comentat.*

*D'altra banda, en el procediment administratiu, el recurs d'alçada permet a l'administració fer examen de consciència i al ciutadà conèixer millor els seus drets, sense necessitat d'afrontar el cost dels processos judicials. La mediació ha d'oferir-se per respectar el principi de legalitat i permetre al ciutadà invocar una verificació de l'actuació administrativa amb uns costos personals i econòmics menors. També el pot preveure la possibilitat d'utilitzar la mediació com a substitutiva del recurs d'alçada, és a dir, en la fase final del procediment administratiu. S'han d'identificar aquelles àrees o supòsits en què existeixi una possibilitat de pacte entre les parts i faci factible utilitzar el procediment de la mediació.*