



JAUME BARTUMEU CASSANY
EXCAP DE GOVERN

Cap a una Administració distant

Hem passat del “vuelva usted mañana” a la cita prèvia

En els darrers mesos moltes persones, m'han comentat el menysteniment que senten amb l'Administració, amb *a* majúscula.

L'Administració no pot partir de la seguretat que tothom té fàcil accés a la tecnologia o als serveis en línia, i això pot excloure grups de la societat que o bé no estan familiaritzats amb la tecnologia o bé no tenen recursos per utilitzar-la. Per aquestes persones la cita prèvia esdevé un tracte denigrant, molt semblant al “*vuelva usted mañana*” perquè “sense cita prèvia no el podem atendre”.

Després de la pandèmia i d'aquell confinament que gairebé tothom hem oblidat, es van deixar imposades unes normes que en l'actualitat pertorben molt l'atenció ciutadana.

Cada cop hi ha menys finesstretes amb una persona a l'altra banda i s'escampa l'exigència de ventilar la relació de “l'administrat” amb la burocràcia mitjançant el mòbil o l'ordinador. Gairebé no existeix aquella recepció propera, salvat en esforços i voluntariosos professionals que sovint van, i cal agrair-ho, més enllà de les funcions que “l'Administració” els ha encomanat.

Són molts, cada dia més, els que havent de resoldre tràmits administratius, sol·licitar un canvi de parròquia de residència, una gestió puntual o atenció mèdica cauen en la desesperació.

La concessió de l'anhelada “cita prèvia” ha esdevingut una loteria que es divideix

per hores i, per arribar a copiar-la, la persona subjecta a “l'Administració” està obligada a convertir-se en enginyer informàtic i alhora en monjo de clausura, carregat de temps i de paciència. Quan, per exemple, una persona arriba a l'edat de la jubilació el que vol és tenir una conversa amb un funcionari perquè li expliqui el com i el quan. Caldria establir una normativa ben clara per a prohibir expressament que els organismes públics puguin

**Cada dia són més
els que cauen en la
desesperació per
resoldre un tràmit
administratiu**

exigir a les ciutadanes i ciutadans una cita per a ser atesos per l'Administració.

Superada la urgència de la pandèmia, el Govern i altres administracions públiques han mantingut injustificadament l'obligatorietat de cita prèvia alterant així vides i agendes laborals de la ciutadania sense cap raó i altra necessitat que no sigui la comoditat dels servidors públics. S'ha de recordar a “l'Administració” que les ciutadanes i els ciutadans no són súbdits, sinó usuaris als quals cal tractar amb el respecte que es mereixen.

En aquest escenari no ens hauria d'estranyar que moltes persones es preguntin per què la política andorrana s'ha convertit en aquest aiguabarreig

de discursos que no volen dir res mentre ningú no es cuida de la gestió del cens, del malbaratament de l'aigua, de la pobresa sistèmica, que només preocupa a Càritas Andorrana, i de l'abandonament de places i carrers.

La política comunal, que era la glòria de la proximitat a la ciutadania en el nostre sistema constitucional, ha agafat un camí cap a l'engalipada –l'engany amb falses promeses– grandiloqüent.

A ben segur molts abstencionistes de les eleccions generals i comunals de l'any passat es conformarien de veure una solució al mal estat de les voravies i els camins comunals, els arbres i flors de veritat, no els de plàstic, o un augment de la pobra, miserable, ajuda a la dependència.

Ciutadans d'Andorra la Vella en la darrera campanya electoral em deien: “Miri, no ens cal que ens arreglin el món. Només que es possessin al telèfon quan truquem i ens donessin una cita en un temps raonable ja estaríem feliços.”

És evident que des de “l'Administració” s'ha imposat una fractura digital entre els que saben moure's enmig del menysteniment dels que haurien de tractar tota la ciutadania amb respecte i els que queden definitivament bandejats, al costat del camí, pels mateixos que els haurien d'ajudar a sortir-se'n.

Veiem així com la política fa esforços per distanciar-se de la realitat que preocupa la gent.