

LA TRIBUNA

Un servei públic és un compromís amb la societat

MARC LATORRE



La qualitat d'un servei públic es veu, entre altres coses, en com respon de manera ràpida i eficient a les necessitats de la gent. Tothom hauria de rebre atenció sense diferències ni obstacles innecessaris, amb un servei que actuï amb responsabilitat i respecte.

Però això no passa al servei de tràmits del Govern. Hi ha cues llargues, manca de coordinació i poc personal disponible. Això s'ha convertit en una situació habitual i greu, que fa que, en la pràctica, la gent no tingui garantit el seu dret a un servei públic eficient.

Costa d'entendre que, avui dia, en oficines on se sap que hi anirà molta gent (sobretot en èpoques amb més demanda), a les tardes hi ha

gi tantes taules buides mentre desenes de persones esperen assegudes.

Algunes persones han d'esperar més de dues hores sense cap explicació clara ni cap alternativa. I aquest problema ja fa temps que dura i afecta especialment les persones que, per feina, per qüestions personals o perquè no dominen o no tenen accés a les eines digitals, no poden demanar cita prèvia.

L'atenció presencial ha de continuar sent una opció real i accessible per a tothom. No pot ser que es converteixi en un procés complicat que penalitza qui no pot adaptar-se als horaris o a les eines digitals.

No hauria de ser necessari fer una cita digital per poder ser atès, sobretot quan hi ha espai disponible però no prou personal per atendre la gent. Aquesta falta de recursos humans fa que molta gent vegi el servei



com a ineficient i desorganitzat, i que senti que l'administració no té empatia, generant frustració i desconfiança.

No es pot esperar que la gent tingui una paciència infinita ni dir que les esperes són normals quan el servei no està preparat per atendre tantes sol·licituds. Si no hi ha prou personal, cal prendre mesures clares: o es redueixen els horaris d'atenció per ajustar-los als recursos disponibles (i s'informa bé), o es

contracta més personal i s'organitza millor el servei per evitar col·lapses.

Mantenir un servei que sembla operatiu, però que no ho és prou només fa que el servei empitjori i que la gent es frustri. Quan els recursos no s'ajusten a les necessitats reals de la població, es genera una mena d'exclusió. Els serveis públics han de ser eficients, propers i responsables. Per això cal revisar com s'està atenent la ciutadania i reforçar el per-

sonal amb gent suficient i ben formada.

Un servei públic no és només una oficina: és un compromís amb tota la societat. Millorar aquests serveis no pot continuar sent una promesa buida. És una necessitat urgent.

Al final, no és només una qüestió de funcionament. És una responsabilitat de les institucions posar les persones al centre, i no la burocràcia. ●

Membre de la CPN de Progressistes-SDP

EL PERIÒDIC