

Perduts en la selva burocràtica

Text > **TONI VILÀ**

Il·lustració > **IVÁN GARCÍA**

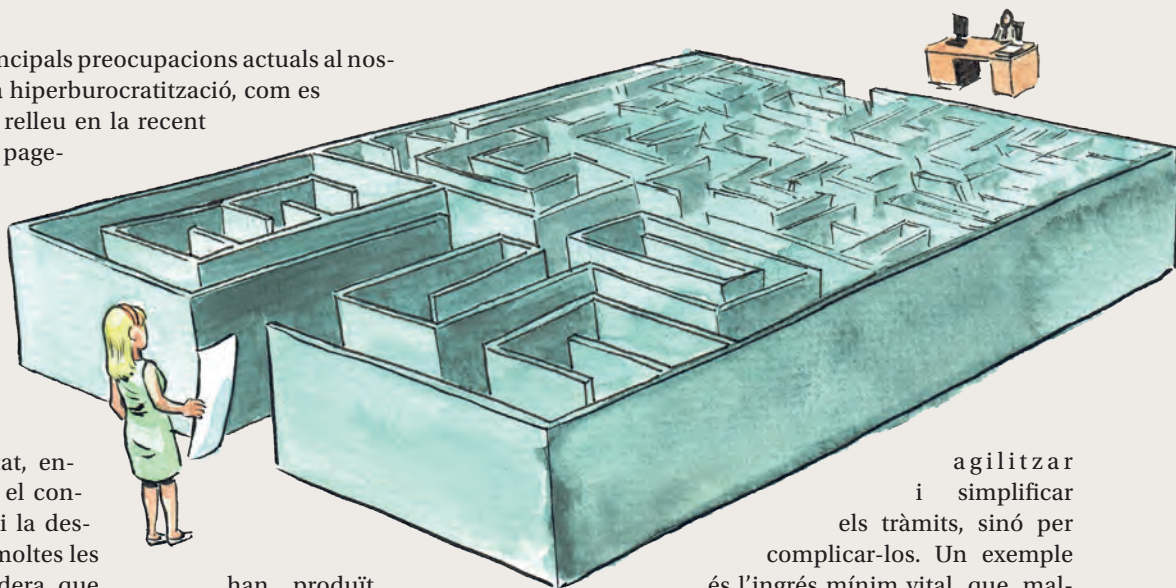
Una de les principals preocupacions actuals al nostre país és la hiperburocratització, com es va posar en relleu en la recent revolta dels page-

sos davant la Delegació del Govern, al crit de «Prou burrocàcia!». De totes maneres, cal recordar que la burocràcia neix associada a l'estat del benestar i a la idea de racionalitat i d'igualtat, encara que també amb el contrapès de la rigidesa i la despersonalització. Són moltes les causes que es considera que

han produït aquest deteriorament, però les principals se centren en el debilitament de l'objectiu de l'Administració pública pel bé comú i la progressiva desresponsabilització pel benestar social de la ciutadania, especialment dels més febles. També es considera un factor rellevant l'actitud defensiva de protecció adoptada per la tecnocràcia funcionarial.

Aquest fenomen afecta la majoria de sectors, com el de la salut, l'educació, l'economia —especialment les petites empreses—, etc., i també els serveis socials, en què adquireix una rellevància especial, ja que a voltes conculca drets fonamentals. Darrerament, les declaracions dels col·lectius de persones vulnerables de les nostres comarques mostren una barreja de desànim i d'indignació. Una barreira inicial és la «cita prèvia» per mitjans telemàtics: per exemple, en el cas de l'INSS, quan s'aconsegueix arribar al lloc per demanar la visita es descobreix amb sorpresa que perquè t'atenguin a Girona has d'esperar tres mesos o més, i si vols que sigui abans, has de fer una excursió a la delegació de Portbou o de Puigcerdà. Moltes persones es troben amb dificultats per tenir mòbil o per fer-lo servir (la bretxa digital), o bé per entendre la informació, sigui per desconèixerment de l'idioma sigui per l'argot juridicoadministratiu emprat, totalment incomprensible per a la majoria de ciutadans («dret a entendre»). És evident que ens trobem davant d'una flagrant lesió del dret a la informació i a una bona administració, eficaç i eficient.

Aquesta situació repercuteix també en el treball de les entitats d'aquest sector, dels ens locals i dels seus professionals, atès que burocratitza la seva feina en detriment de les tasques pròpies, havent de dedicar el temps a ajudar les persones a emplenar els documents, per tal de superar els entrebancs, sovint poc justificats, que posa l'Administració (per exemple, demanar documentació que ja tenen les administracions). Les noves tecnologies no han servit per



agilitzar i simplificar els tràmits, sinó per complicar-los. Un exemple és l'ingrés mínim vital, que, mal-

grat les reformes fetes, només és perceptible per una part molt minsa de les persones que es troben en situació de pobresa. Els sistemes actuals allarguen molt els processos de tramitació (per exemple, la valoració de la discapacitat i la dependència està plena de duplicitats de circuits, d'equips, de barems, etc.). Si es té en compte que aquestes valoracions són la porta d'entrada a ajuts socials, suposa una condemna als sol·licitants a sobreviure —si poden— durant llargs períodes. Podríem posar molts altres exemples d'impacte negatiu de la burocràcia, com la problemàtica de les persones sense llar (sense domicili i sovint sense mòbil on rebre notificacions) o de les actuacions per evitar la pobresa de la infància.

Avui, ja és un clam de les entitats que representen els col·lectius de l'àmbit dels serveis socials i dels professionals, que exigeixen la construcció de nous camins, més planers, basats, d'una banda, en la confiança, la dignitat i l'autonomia de les persones i, de l'altra, en la reforma a fons de l'Administració perquè estigui al servei de les persones i els seus drets i modernitzi la gestió, aprofitant les noves tecnologies, d'una manera amable i senzilla, perquè sigui més àgil i flexible.

L'Administració pública és social per definició. S'encarrega de la defensa del bé comú i de l'interès general [...]; no són paraules buides o abstractes, sinó que impliquen decididament defensar, protegir i ajudar la part més fràgil de la societat.

CARLES RAMIÓ, *Burocràcia intel·ligent*