

Article Opinió - Miquel A. Maria - “El dret a demanar i el deure de respondre”

L'any 2019 un ciutadà menorquí va muntar una petita empresa de serveis, i esperava poder demanar una ajuda que l'Institut d'Innovació Empresarial del Govern li va dir que sortia cada any per a nous emprenedors. La seva infausta sorpresa va ser que l'any 2020 el Govern no va treure aquesta convocatòria d'ajudes, que en el context de depressió econòmica ocasionada per la Covid feia més falta que mai.

Aquest empresari va cridar a l'IDI, i li van dir que no es preocupàs, que podria demanar-ho amb la convocatòria de 2021. Però enguany tampoc han sortit aquestes ajudes, i l'home no va aconseguir treure l'entrellat dels motius d'aquest nou retard. Quan m'ho va explicar li vaig dir que era un bon tema per fer una pregunta al Parlament, perquè, entre altres coses, aquesta és una de les funcions importants dels diputats: exercir el control a l'acció del Govern.

Dia 30 de juliol, el diputat de Més per Menorca Josep Castells va formular dues preguntes amb sol·licitud de resposta escrita. Demanava per què l'IDI no havia convocat aquestes ajudes el 2020, i quan estava previst que sortissin les de 2021.

La resposta en nom de l'IDI, signada pel vicepresident del Govern i conseller de Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica, Juan Pedro Yllanes, datada el 10 de setembre, explica que l'IDI no ha tret mai directament aquestes subvencions, sinó que correspon a la Direcció General de Promoció Econòmica, Emprenedoria i Economia Social i Circular, dependent d'una altra Conselleria, la de Model Econòmic, Turisme i Treball. La resposta a la segona pregunta no pot ser més lacònica: “La data prevista de les ajudes d'autoocupació pel 2021 la determina la Direcció General de Promoció Econòmica, Emprenedoria i Economia Social i Circular. No depèn de l'IDI.”

I ja està. Ja està? Vaja... no es pot dir que sigui una resposta gaire informativa. Què li costava a la Conselleria interpellada fer una petita gestió amb la Conselleria corresponent perquè l'informessin del que havia demanat el diputat? La falta de resposta, perquè en realitat és açò, obligarà ara el diputat a tornar a formular la mateixa pregunta dirigida a l'altra Conselleria, i segurament el ciutadà afectat haurà de tornar a esperar unes quantes setmanes (o mesos?) perquè li responguin al que necessita saber.

Aquesta és una de les males pràctiques de l'Administració que els ciutadans no entenen, i fan mol bé de no entendre. Si la burocràcia amb els tràmits legals ja és de per si prou complexa, quan simplement es tracta d'obtenir una informació no té gaire sentit que un ciutadà o un diputat rebin una resposta que en realitat no diu res, i que no fa més que enredar la voga i allargar en el temps la resolució de la petició formulada. El bon govern comença amb la màxima diligència en la informació, i la falta d'aquesta només fa créixer la sensació d'impotència davant la maquinària administrativa.

Moltes grans empreses de serveis (bancs, operadores telefòniques, empreses d'energia...) es caracteritzen per tenir un mal servei d'atenció al client, amb telèfons que et fan entrar en el

malson d'una resposta automàtica que et va traslladant de número en número (polsi 1, polsi 2, polsi 3...) fins que, amb un poc de sort i molta paciència, arribes a parlar amb un ésser humà. Però també és massa freqüent que al final del camí no aconseguieixis parlar amb ningú perquè no has polsat els números adequats per enfilat la ruta adequada. Que aixequi la mà qui no s'hagi posat nerviós alguna vegada amb una situació d'aquestes.

L'alternativa, és clar, és evitar aquestes grans empreses i fer-se client de les que, essent més petites, et garanteixen un servei personalitzat real, efectiu i més proper i humà. Però, és clar, amb les administracions és una altra cosa. Cadascuna, gran o petita, té l'obligació d'atendre els ciutadans amb la màxima correcció i eficiència, i la semblança que massa vegades tenen algunes administracions amb les grans empreses no és, precisament, una semblança gaire afortunada.