

## "El ciutadà s'hauria de queixar molt més del que es queixa"

**F**ederic Rahola és des del 1984 la persona a la qual es dirigeixen els ciutadans de Catalunya quan se senten agreujats per l'administració.

—*¿De què es queixen els ciutadans?*

—El ciutadà es queixa aquí quan l'administració no li funciona, quan ell s'hi ha dirigit i s'ha trobat amb el desgraciadament famós silenci administratiu o amb algun tipus d'abús legal.

—*¿Quin balanç fa de la seva actuació?*

—En aquest país, potser pels anys de dictadura que hem patit, el ciutadà no està prou habituat encara a queixar-se, és massa pacient i s'hauria de queixar molt més del que es queixa. És important i necessari que ho faci, perquè l'administració és la que ha d'estar al servei del ciutadà i no que el ciutadà esperi una concessió de l'administració. L'administració no ha de concedir, ha de servir.

—*¿Pot ser que el ciutadà pensi que queixar-se no serveix de res?*

—Jo crec que en primer lloc el ciutadà no està acostumat a queixar-se. Normalment el ciutadà amb mitjans utilitza vies privades per solucionar els seus problemes. I els ciutadans sense mitjans, els més perjudicats, difícilment es dirigeixen a nosaltres per la seva situació de marginació permanent.

—*¿El Síndic resol els problemes que se li plantegen?*

—No és exactament així, jo només sóc un pont de diàleg entre el ciutadà i l'administració. El ciutadà té més facilitat de diàleg si acudeix al Síndic, perquè l'administració està obligada a contestar qualsevol qüestió que jo li plantegi. Sovint només l'avis de rebuda de la queixa ha estat prou per resoldre un problema abans que nosaltres iniciéssim cap trà-

mit. No sóc un poder vinculant, però sí puc ser un instrument de pressió de l'administració.

—*¿Quines són al seu parer les queixes qualitativament més importants?*

—Les més greus són les de tipus humà, dels que sovint no es queixen, que provenen de sectors socials sense recursos, sovint marginats. També és greu que l'administració de justícia motiví la majoria de queixes, perquè sense una bona justícia, la democràcia és molt difícil.

—*Si les queixes augmenten cada any, ¿es pot parlar d'un deteriorament del funcionament de les institucions?*

—Existeix un esforç de millora en aquest sentit, però és massa lent i això fa que no es doni abast, perquè cada cop hi ha un contingent més nombrós de població que necessita atenció. Més aviat està baixant la qualitat i l'atenció.

—*El problema de la marginació ha estat objecte d'un informe especial. ¿Quins motius l'indueixen a elaborar-lo?*

—Aquesta és una preocupació que mentre he estat Síndic sempre he tingut. Una de les nostres funcions és defensar els drets humans. Com que en aquest país hi ha vulneracions constants d'aquests drets, l'administració té el deure de vetllar en tant que tutora dels béns públics. Nosaltres hem fet l'informe per educar i conscienciar la gent. Al costat nostre hi ha gent que passa gana, l'administració n'ha de ser conscient i està obligada a buscar solucions.

—*¿Vostè creu que hi ha solucions a la marginació i a la pobresa?*

—Com a mínim hi pot haver més institucions dedicades a combatre-la i més partides pressupostàries. Podrien disminuir la publicitat institucional i donar més ajudes.

—*En el cas dels estrangers,*



*¿què afavoreix més la seva marginació, la llei o el racisme?*

—En primer lloc, la legislació sobre estrangers, que és clarament discriminatòria. La llei afavoreix la clandestinitat i això comporta tractes vexatoris, salaris baixos i en conseqüència marginació. És una legislació que no s'adequa a les necessitats de l'Europa actual ni a la del futur.

En segon lloc, aquí teòricament no hi ha racisme, el que sí que hi ha és classisme. Si els immigrants vénen en situació cultural i econòmica alta són benvinguts i acceptats pels d'aquí. Si això no és dona, hi ha més problemes, però solen ser localitzats i en cap cas es pot parlar en termes globals absoluts.

—*El conflicte lingüístic apareix un any més a l'informe centrat en organismes estatals presents a Catalunya (RENFE, exèrcit,...). ¿Què s'ha fet en aquests casos?*

—La situació del català ha

avançat en general, però en aquests organismes la normalització troba entrebancs. El ciutadà ha de continuar exigint els seus drets perquè sinó aquestes administracions difícilment arribaran a acceptar el català.

—*Vostè, com a Síndic, ¿se sent la cara humana de l'administració?*

—El que pretenem des d'aquí és únicament alertar perquè les actuacions de l'administració siguin millors, més justes i en el fons, més humanitzades.

—*¿Ho podrà seguir sent molt de temps?*

—Jo continuaré treballant perquè l'administració millori la manera de tractar el ciutadà

—*¿En percentatge de queixes som un país normal?*

—Sí, totalment. Estem dins d'un nivell europeu

—*En el futur, ¿creu que tindrà més feina que ara?*

—Malhauradament sí, penso que és inevitable.

Pere Martí