

Kafkià

«Malgrat la modernització de la societat, el pes de la burocràcia i la seva complexitat continuen essent un llast per al bon govern de les administracions»

L'escriptor Kafka, amb la descripció d'ambients funcionaris absurds, va acabar incorporant als diccionaris la paraula kafkià com a sinònim d'angoixós, desorientador, laberíntic, enrevessat. Malgrat la modernització de la societat, el pes de la burocràcia i la seva complexitat continuen essent, ara mateix, un llast per al bon govern de les administracions i pels seus efectes sobre empresaris i treballadors, entitats sense afany de lucre i ciutadans usuaris dels serveis públics.

Fa poc apareixia un estudi sobre la sobredosi de reglamentacions que cada any emeten els butlletins oficials de l'estat, les autonomies i els ajuntaments. Cada nova reglamentació implica canvis amb incidència sobre l'activitat econòmica, cultural i social. I no sempre l'aparició de noves lleis comporta l'anul·lació de regulacions anteriors. L'any 2021 a Espanya hi ha hagut: 851 noves normes estatals, 50 normes catalanes, 1,08 milions de pàgines publicades en butlletins oficials. En informes d'organismes internacionals com l'OCDE s'avisava que la burocràcia i l'obsessió reguladora a l'Estat faciliten la corrupció, a part de ser un obstacle al creixement econòmic i pel bon servei al ciutadà.

Massa burocràcia significa més atur, significa menys proveïdors de productes i serveis pels usuaris a preu ajustat i de més qualitat. Es calcula que la càrrega burocràtica a Espanya se situa al voltant del 4,7% del PIB. Tot i que en els darrers anys constituir una empresa s'ha simplificat i abaratit molt, preocupa la tirallonga de tràmits, autoritzacions i llicències posteriors. En un rànquing del Banc Mundial, els estats amb més facilitat per constituir empreses eren, en primer lloc, Nova Zelanda, Suècia, Noruega, Dinamarca; a darrere, països bàltics, Islàndia, Irlanda, Alemanya, Àustria i, fins i tot, Macedònia del Nord, Geòrgia, Rússia o el Kazakhstan. Espanya apareixia en tercera fila.

La burocràcia no afecta només a les empreses, sinó a entitats socials i culturals sense afany de lucre. La resolució dels tràmits sol ser tan lenta que els projectes socials i culturals han d'engegar sense tenir garanties que rebran la subvenció reclamada. Això significa, en alguns casos, l'endeutament de l'entitat i, en d'altres, la seva paràlisi i possible extinció. I el procés de digitalització, que per un cantó sembla que pot facilitar les coses, per altre, molts cops significa una barrera infranquejable on l'administració o el funcionari s'amaguen per no haver d'atendre directament als demandants. Aquest allunyament entre servidor i client o usuari, per desgràcia, s'està expandint en empreses de serveis oligopolistes com els bancs i que va provocar fa poc una revolta de jubilats davant la caiguda en picat de l'atenció al client de la banca.

Un dels problemes vinculats als tràmits és l'opacitat del llenguatge que s'utilitza. En països nòrdics ja fa anys que s'actua sistemàticament per simplificar el llenguatge burocràtic, fer-lo comprensible; és a dir, millorar-ne la usabilitat i accessibilitat.

Un altre gran tema és el de la finestra única. Malgrat els avenços informàtics, et pots trobar com des d'un servei t'obliguen a anar a un altre amb un certificat en paper per tramitar uns canvis que s'haurien d'haver realitzat automàticament per connexions internes de les diverses branques de l'administració.

Degut a diversos casos de corrupció en concursos, licitacions o concessió de subvencions els governs s'emparen en la burocràcia i provoquen uns processos administratius recaragolats i poc flexibles. Però això és de dubtosa eficàcia. Conec més d'un cas on un càrrec local d'estil cacic aplica una burocràcia zelosa per impedir una activitat econòmica procedent d'un empresari no afí políticament, mentre es fan els ulls grossos, evitant les inspeccions corresponents, quan la



mateixa activitat és gestionada per empreses situades al costat polític.

Finalment, el ciutadà senzill, l'usuari dels serveis públics no sempre és capaç d'utilitzar els recursos digitals, per mor de la bretxa cultural generacional o social. I quan ho fa es pot trobar davant d'un laberint com el que m'explicava un amic en anar a donar d'alta el seu fill a la Seguretat social. Havia de demanar cita. Per telèfon: "No atenem"; per internet, no funciona; per aplicació mòbil: "No està programat el servei". I va acabar havent d'anar-hi en persona. O bé en algun ajuntament conegut s'avisa dels comportaments incívics per part d'uns okupes en una casa en risc de deteriorament: des d'habitatge diuen que tenen competències limitades, des d'urbanisme s'ho miren i no responen i a la Guàrdia municipal ni responen. O bé tramites un canvi de numeració d'uns pisos que s'oficialitza en l'àrea del cadastre. Però resulta que les cèdules d'habitabilitat les tramita el Consell Comarcal per delegació de l'Agència de l'Habitatge; llavors d'una administració a l'altra no es comuniquen, i és l'usuari que ha d'anar com una llançadora d'un servei a l'altre per tal que el canvi del cadastre sigui assumit per habitatge. En fi, kàfkià.