

Els drets de la ciutadania davant l'Administració. Atenció a la ciutadania: acollida i informació.

I. Els drets de la ciutadania davant l'Administració

Amb la Constitució espanyola de 1978, la ciutadania ha vist reconeguda una sèrie de drets que, en particular, afecten la seva relació amb l'Administració. Tot plegat ha provocat que, juntament amb el canvi generalitzat de valors que representa la Constitució respecte de la situació anterior en tota la societat, hi hagi també un canvi especialment intens en el sistema de valors del sector públic, que passa d'una situació de preeminència sobre la ciutadania a una situació de servei. Així, la Llei 30/1992, modificada per la Llei 4/1999, que regula el procediment administratiu comú a totes les administracions públiques, afirma que la Constitució consagra el caràcter instrumental de l'Administració.

De totes les previsions constitucionals, cal destacar-ne dues. En primer lloc, pel que fa a la qüestió que ens ocupa, el principi d'igualtat, que impedeix qualsevol mena de discriminació en l'actuació de l'Administració. Cal esmentar també el dret de participació en els afers públics, que implica un deure correlatiu de l'Administració de permetre i facilitar l'exercici d'aquest dret, per exemple, mitjançant actuacions com ara la informació a la ciutadania.

El sistema que deriva de la Constitució de 1978 té, però, moltes més implicacions en les relacions entre la ciutadania i l'Administració. En aquest sentit, la Llei 30/1992, esmentada abans, estableix una llista de drets de la ciutadania que cal interpretar com una concreció dels principis constitucionals. En particular, els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a:

- Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què siguin part interessada i obtenir còpies dels documents inclosos en aquests procediments.
- Identificar el personal que, sota la seva responsabilitat, tramiti els procediments.
- Obtenir una còpia segellada dels documents que presentin, que cal aportar amb els originals.
- Utilitzar les llengües oficials de cada comunitat autònoma en el territori de què es tracti.
- Formular al·legacions i aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència.
- No presentar documents no exigits per les normes aplicables o documents que ja estiguin en poder de l'Administració.
- Obtenir informació i orientació sobre els requisits que hom els imposin per a les activitats que vulguin dur a terme.
- Accedir als registres o als arxius de les administracions en les condicions que indiqui la legislació vigent.
- Ser tractats amb respecte i deferència pel funcionariat.
- Exigir responsabilitats a l'Administració quan pertoqui.

Aquesta formulació dels drets de la ciutadania davant de l'Administració introdueix algunes novetats, que, tot i que es podien deduir de l'esperit de la Constitució, no han estat concretades fins l'arribada d'aquesta Llei, que té una gran transcendència en la història de les administracions públiques a l'Estat espanyol. Entre les novetats que introdueix la Llei 30/1992, hi ha la possibilitat d'identificar el personal funcionari sota la responsabilitat del qual es tramita un determinat procediment o el dret d'obtenir informació i orientació sobre els requisits exigits en les activitats que la ciutadania vulgui dur a terme.

II. Atenció a la ciutadania: acollida i informació

Dels drets de la ciutadania davant de l'Administració esmentats es deriven, naturalment, una sèrie d'obligacions per al personal funcionari en el tracte amb les ciutadanes i ciutadans. En especial, en aquest apartat cal destacar el dret de la ciutadania a ser tractats amb respecte i deferència per part del funcionariat i el dret d'orientació i informació. Òbviament, sense una obligació correlativa per part del personal al servei de les administracions públiques, els drets derivats directament de la Constitució o introduïts per la Llei 30/1992 estarien buits de contingut.

En aquest sentit, doncs, cal veure que la consideració d'aquests drets, en concret per part de la Llei, i l'existència de determinats principis constitucionals que es refereixen a l'actuació de l'Administració, marquen el territori de l'actuació funcional. Així, personal del servei públic ha de ser conscient del sistema de valors que impera en el model actual i ajustar el seu comportament professional a les exigències que aquest sistema de valors imposa a l'Administració pública, no ha d'oblidar la doble condició de funcionari/ària i ciutadà/ana, i ha d'actuar, per tant, amb la diligència que exigiria en el cas que fos ella mateixa la persona qui rebés el servei.

Dels drets esmentats més amunt, doncs, es deriva un comportament determinat per part del personal funcionari públic en la relació amb la ciutadania. Així, el/la funcionari/ària ha de tractar el/la ciutadà/ana que se li dirigeixi amb respecte, però aquí no esgotarà la seva conducta, sinó que l'ha d'ajudar en allò que li sigui possible. En especial, el personal funcionari ha de proporcionar a la ciutadania la informació que aquest sol·liciti i, en allò que sigui necessari, ha de guiar-lo per facilitar-li la relació amb l'Administració.

L'Administració al servei de la ciutadania que consagra la Constitució implica l'establiment d'un règim jurídic inspirat en aquesta concepció. Però a més, com s'ha dit, aquest principi ha de transcendir les regles de funcionament intern, determinant el comportament del personal al servei de les administracions públiques, el qual ha d'assumir com a propis en la seva vida professional tots els principis inspiradors de la relació entre l'Administració i els ciutadans que es deriven de l'ordenament jurídic i, en especial, de la Constitució i la Llei 30/1992.

L'atenció al públic és una de les principals activitats de relació social que l'Administració Pública té amb la ciutadania i amb l'entorn en general. En aquest àmbit, la llengua oral és el mitjà de comunicació verbal més directe i personal amb l'interlocutor/a i el principal vehiculador del servei.

Per millorar tot aquest procés de relació és imprescindible incidir en les actituds professionals de les persones encarregades de les diverses tasques d'atenció al públic, perquè darrere de tot acte social i de comunicació hi ha una actitud.

En la línia de modernització de l'Administració pública es produeix un replantejament de les relacions amb el públic des d'una perspectiva actitudinal i s'afavoreix la comunicació amb la ciutadania mitjançant un model de llengua planer, clar i proper a la llengua comuna, amb l'objectiu final d'oferir un servei de qualitat a la ciutadania.