

El funcionari ha de ser clar, cortès i ha d'atendre ràpid

A.ZANÓN. 03.09.2009 - 12.05 h

- El Síndic demana que l'Administració tracti el ciutadà sense discriminar-lo.
- Que no abusi del poder, escolti i argumenti bé les seves decisions.

El «vuelva usted mañana» que va escriure Larra en referència als **empleats públics** de l'Espanya del segle XIX seria l'exemple a evitar. En canvi, el model passa per la «cortesia i el bon tracte», la «claredat» en les explicacions i resoldre la feina en un «termini raonable».

Aquestes són tres de les 17 recomanacions que ha elaborat la Sindicatura de Greuges en el Codi de **bones pràctiques** administratives. Es tracta que la Generalitat o els ajuntaments respectin el «dret a la bona administració», segons explica el Síndic, Rafael Ribó, al Parlament. «Constantment rebem casos que admetem en què s'acaba recomanant que hi hagi una millor pràctica», afirma.

Constantment rebem casos que admetem en què s'acaba recomanant que hi hagi una millor pràctica Els poders públics i els seus treballadors haurien de garantir sempre la «igualtat i la no discriminació», que no «s'abusi del poder» i que s'escolti el ciutadà. A més, segons el Defensor de les Persones, l'Administració ha de ser **imparcial**, té el «deure de respondre expressament» i «motivar» clarament les decisions que afectin el ciutadà.

Els suggeriments arriben perquè s'ha constatat una mala praxi generalitzada en l'Administració? No tant per això, sinó perquè se'n prengui nota i es millori la «**qualitat del servei públic**», observa el Síndic.

Ribó va donar exemples de situacions que cal evitar: que transcorri un any i mig per avaluar una **dependència**, que el frau en la prematriculació no estigui resolt amb el curs començat o esperar molt per presentar una denúncia.