

Viure als Pirineus, 09/04/22

El reestyling del “vuelva usted mañana”

Passes per davant de les oficines on et renoven el passaport. Mires l'horari: de 8 h a 14'30 h. No et pots creure que no hi hagi ni una ànima a les 13 h en punt i et dius: avui és el meu dia de sort! Portes els dos elements indispensables, la fotografia i el DNI vigent. Amb un somriure de satisfacció, entres pensant que algun dia t'havia de passar això de tenir sort i lliurar-te de la cua, sense haver de passar fred a l'exterior. A l'hivern, no és el mateix fer cua a Granollers, on vaig tramitar el darrer passaport, que al Pirineu!

Una vegada a dintre, un amable policia et pregunta quin tràmit vens a fer, passaport o DNI? I sense deixar el somriure de satisfacció li dius que aquesta vegada, passaport. Et pregunta que si portes la documentació imprescindible i li assegures que si, i li mostres triomfant. El xicot et diu que t'esperis un moment, que avisarà el company que fa les diligències, que per cert, es troba al fons de l'oficina, davant l'ordinador.

Sento perfectament com li explica però no entenc la resposta de l'altre. Amb cara de resignació, el policia amable se t'atansa et pregunta si tenies cita prèvia i li respon que no, que en no haver-hi ningú i estar dins de l'horari d'oficina, no passes barroerament per davant de ningú. Resposta incorrecta.

El policia amable, discretament, torna a explicar al company que la mujer porta els requisits necessaris però a l'altre, impassible, el raonament no el convenç. No he demanat cita prèvia!

Amb cara de resignació –puc jurar que el xicot la feia– el policia amable s'asseu davant d'un altre ordinador i omple el formulari per demanar-me cita prèvia. M'allarga un paper amb el dia i l'hora que la màquina ordena: dintre de dues setmanes.

Podria ser una anècdota si només m'hagués passat pel gestionar el tràmit de renovar el passaport. Però també m'han donat la mateixa resposta o variacions de la fórmula en una oficina de l'administració pública, en un CAP i en el banc.

Una nova modalitat de relació amb tots aquests organismes, suposo que també arran de la pandèmia, és la de recomanar-te que facis les gestions via *on line*. A mi ja em sembla bé si tot funcionés perfectament o si les instruccions no fossin, de vegades, tan horriblement enrevessades. Quan m'ha passat això, que també m'ha passat, m'he vist obligada a desplaçar-me personalment a l'oficina en qüestió, en aquest cas, al banc.

Allà et pots trobar de tot, com em va passar per renovar el passaport. Uns/es t'escolten i passen a l'acció per anar per feina, però a d'altres els reconforta fer-te passar per ignorant i preguntar-te si no saps operar des de casa, via telemàtica. Els dius que sí però que hi ha alguna cosa que no et deixa accedir a l'operativa. Com si els estiguessis increpant al seu dormitori, just quan es fiquen al llit, i no pas a la seva oficina i en hores de treball, et perdonen la vida i et gestionen el tràmit. Per cert, amb l'oficina normalment buida de clients.

Una nova modalitat de relació amb tots aquests organismes, suposo que també arran de la pandèmia, és la de recomanar-te que facis les gestions via *on line*. A mi ja em sembla bé si tot funcionés perfectament o si les instruccions no fossin, de vegades, tan horriblement enrevessades. Quan m'ha passat això, que també m'ha passat, m'he vist obligada a desplaçar-me personalment a l'oficina en qüestió, en aquest cas, al banc

Que quedi clar que no generalitzo. No seria just perquè quan trobes persones amables que, simplement, fan la feina per la qual les paguen, s'agraeix moltíssim i d'aquestes no ens en recordem tant.

No puc dir que formi part del col·lectiu de la famosa "bretxa digital" perquè, per la pròpia feina, m'ha tocat estar una mica al dia en aquestes qüestions, i vaig trampejant amb més o menys èxit les proves i paranys que la tecnologia em proposa superar en el dia a dia. Però planyo a tots aquells i aquelles que han de menester el suport d'algú per gestionar qualsevol tràmit.

Entenc perfectament que s'ha de recórrer a la cita prèvia quan hi ha massificació. S'ha fet tota la vida per anar al metge, per passar la ITV del vehicle, per actes notariaus, agafem número a correus, a la carnisseria... etc. Penso que és necessari regular les esperes perquè també ajuda a l'ordre i a la bona resolució dels tràmits. Aplaudeixo totes les gestions que es poden fer telemàticament sense moure's de casa. Crec que és obligat procedir així per una millor atenció i per evitar desplaçament de vehicles totalment innecessaris.

Però es diria que algú li ha agafat gust a la fórmula i l'ha convertit en abús.

Per cert, si et vols queixar, què deu tocar fer? Demanar cita prèvia per obtenir una instància per queixar-te?

Núria Boltà