

Queixes i greuges

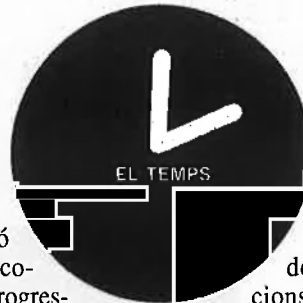
Lentament, molt lentament, creix la proporció de ciutadans que pensen que els serveis públics haurien de ser precisament això: *serveis i públics*. Creix per tant el nombre de persones que voldrien passar de la condició ramadera i ovina a la condició civil i humana: amb dret a ser servits com a tals, amb dret a protestar quan no ho són, i amb dret que la protesta siga escoltada i el greuge resolt. No és fàcil, perquè la qüestió no és només de queixes, greuges i respostes, sinó, més brutalment, d'oferta i de demanda.

Clar i ras: la demanda de serveis –i de serveis d'una qualitat creixent– ha augmentat al ritme que augmentava un cert benestar general, al ritme, en definitiva, del mateix creixement econòmic. Una millora de les condicions i de les perspectives econòmiques havia de produir, necessàriament, un increment en la necessitat de determinats serveis (comunicacions i transports, per exemple), i una expectativa d'augment de qualitat en els serveis no directament lligats a l'economia (sanitat, justícia o educació). La demanda era perfectament previsible. Les administracions públiques, però, sembla que han actuat com si no ho fos. Sembla, llavors, que l'única prioritat real del govern –en tots els seus nivells, però especialment del govern central– són les mesures que garanteixen el mateix creixement econòmic. I que l'última de les seues preocupacions són les mesures que garantirien la satisfacció de les necessi-

tats i expectatives que genera.

Si no és així, no es pot entendre que a una situació de progressiva solidesa econòmica corresponga una progressiva insatisfacció ciutadana. No s'entén que, si sabien que havia d'augmentar acceleradament la necessitat de comunicació telefònica, no hagen previst a temps les mesures necessàries per cobrir-la. Amb els desastrosos resultats que tothom coneix i pateix. No s'entén que l'augment de demanda de serveis postals no haja trobat més resposta que retards acumulats, desorganització,... i serveis privats de missatgers i de transport de paquets.

Menys encara es pot entendre que el transport privat de viatgers per carretera siga més eficaç, ràpid, barat i puntual que el transport públic per ferrocarril. Amb la particularitat que el ferrocarril l'hem de pagar doblement: en el preu dels bitllets, i en el dèficit immens de la RENFE. Ni és comprensible que, tot i la construcció de nous hospitals –àmpliament publicitada– continuen les congestions, les llarguíssimes llistes d'espera, les condicions sovint infrahumanes dels malalts, i altres horrors escandalosos. Al costat, les clíniques privades (de pagament directe o concertades amb mutualitats) ofereixen un tracte incomparable més digne, més humà... i amb uns costos més baixos. Ni és acceptable, després de tants anys de parlar de reformes peniten-



ciàries i de reformes judicials, que els tribunals continuen saturats fins a l'impossible i la major part de les presons en les condicions que tothom coneix. Ni és tolerable que, amb noves lleis generals o sense i amb competències centrals o autonòmiques, el sistema educatiu siga un desgavell infradotat, amb una manca escandalosa de recursos, amb un excés constant –i reglamentat– d'alumnes per aula, i amb una qualitat general tan baixa com la moral d'un professorat repetidament burlat i frustrat.

Açò no és un inventari de desgràcies, sinó una simple constatació. És una situació de greuge col·lectiu la que serveix de base a l'augment de les queixes individuals. I és una situació sense perspectiva immediata de canvi real: en el sistema vigent de prioritats públiques, l'oferta de serveis anirà *sempre* darrere de la demanda. Servir els ciutadans –i servir-los dignament– no ha estat, ni és, la preocupació central dels poders públics. El Síndic de Greuges, o el *Defensor del Pueblo*, són veus que clamen en un desert d'orelles insensibles.