

**FOC I LLOC**

# Només amb cita prèvia



DELFI

ROCA

A partir d'ara, demanar cita prèvia serà una constant a les nostres vides. Fins ara, només estàvem acostumats a fer-ho en les interaccions amb els professionals liberals, amb els consultoris mèdics o per anar a gaudir dels restaurants de renom. Com ha canviat tot plegat! Per això sorprèn veure a voltes cues al carrer en aquells llocs on abans de la pandèmia es podia anar sense demanar cita. Parlem de l'atenció al públic de serveis com Tràmits o la CASS. Malgrat indicar-ho a tot arreu, encara hi ha persones que es planten a la porta d'un edifici administratiu sense cita prèvia. Alguns, pocs, quan els indiquen que hauran d'esperar, munten un escàndol dient que per què han de demanar-la, si és un servei públic, i que jo li pago el sou, i tal i tal. Pacència! La cita prèvia diuen que té més avantatges que inconvenients. Per exemple, que fa ser més ordenats als ciutadans. Ara cal preveure els tràmits, organitzar-se l'agenda i ser metòdic en tot el que es fa. Potser d'aquí a un temps, l'ordenació serà un valor a l'alça a la nostra societat. Endemés, el fet de tenir una cita prèvia dona la certesa de ser atès en un temps raonable, tant a particulars com a empreses. Això hauria d'augmentar la productivitat i l'eficiència, tant del ciutadà com de l'administració. Ara bé, no s'ha d'oblidar la importància que tenen les dades recollides durant tot el procés. Aquestes haurien de permetre planificar amb cura els recursos humans i materials per tal de millorar l'atenció al públic. A més, tenint en compte que demanar cita implica cedir unes dades personals –nom, telèfon i correu electrònic–, que són una valuosa font d'informació, s'hauria d'accelerar el pas vers l'administració digital. Sobretot, per reduir a la mínima expressió la necessitat de sol·licitar un tràmit de forma presencial. Vista la dinàmica econòmica i social de la nova era de la informació, comença a ser un anacronisme haver de fer certs tràmits en persona. Per això, cal regular el sistema de cita prèvia per evitar algunes disfuncions. Per exemple, si entre la sol·licitud i la recollida de la carta groga d'un vehicle cal una setmana, el ciutadà no podrà conduir fora d'Andorra sense arriscar-se a una multa. Seria millor, doncs, establir un punt únic, on poder recollir els papers un cop tramitats. Sense cita prèvia, és clar.