# Pregaria.cat

**Entrada**

## Portes infranquejables



Per PauV el  dj., 26/01/2023 - 09:00

A la ciutat de Barcelona, com a bona part del nostre territori, per poder accedir a un servei públic en la immensa majoria de casos et trobes que no t'atenen sense cita prèvia. A les oficines d'atenció al ciutadà, al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), als serveis socials, per renovar el carnet, a l'oficina d'estrangeria,… i un llarg etcètera. També força institucions privades com bancs, entitats sense ànim de lucre i d'altres s'hi han apuntat a exigir-nos cita prèvia. El que es va generalitzar per la pandèmia s'ha quedat, però atenció, a un cost molt alt.

La pregunta que sempre convé fer-se és: qui queda fora? a qui s'expulsa amb aquesta pràctica?

Hi ha molts col·lectius que son exclosos amb aquesta (mal)pràctica, aparentment neutra. Paradoxalment ens la venen com una millora de la gestió del temps per agilitzar el servei i reduir els temps d'espera. La llarga llista de damnificats està formada per gent gran, persones poc avesades a l'ús de la tecnologia, persones amb diversitat funcional, gent que no té (o no vol tenir) un telèfon smartphone, persones amb dificultat per parlar el castellà i/o el català i sovint a la cua de tots aquests col·lectius les persones en situació administrativa irregular, els sense papers.

Treballant amb persones migrades en situació irregular, dia rere dia escolto testimonis de situacions de clara vulneració de la llei catalana d'igualtat de tracte i no-discriminació, sovint exemplificant el pitjor d'una violència institucional i un racisme totalment indignes i immorals. La filòsofa Adela Cortina va encunyar el terme l'aporofobia, un mot encaixa plenament amb aquest autèntic despropòsit del sistema públic:. Vivim en societats occidentals opulentes profundament marcades per l'odi al pobre i les nostres institucions públiques en comptes de combatre-la, massa sovint la perpetuen.

Sra. alcaldessa, sr. regidor, molt honorable president, director del servei tal o qual… qualsevol dia d'aquesta setmana tingui vostè l'amabilitat d'anar a apuntar-se al SOC com a demandant d'ocupació. O acompanyar un sol·licitant d'asil de Mali que passa les nits al carrer a intentar presentar la seva petició a la policia. O miri d'ajudar una dona peruana que després de tres llargs anys d'espera vol per fi regularitzar-se però necessita aconseguir el certificat d'empadronament del seu municipi. O miri de recolzar una família d'Afganistan per aconseguir una primera visita a serveis socials, o una mare cap d'una llar monomarental a intentar tramitar la renda mínima garantida,… Veurà quin via creu suposa per al ciutadà mirar d'accedir a uns serveis que es diuen "públics". Sovint les demores poden ser de dos mesos, nou mesos,…

El "vuelva usted mañana" avui es declina com el "demani cita prèvia". Li segueix un malson de converses telefòniques amb màquines, o la navegació per sistemes informàtics extremadament enrevessats per tal d'aconseguir la tan preuada cita.  Manta vegades per resposta només trobes un missatge del tipus: "hi ha hagut un problema tècnic, provi-ho més tard". Massa sovint l'única alternativa que els queda als ciutadans lamentablement és posar-se en mans de màfies i organitzacions criminals que a canvi d'uns diners t'ofereixen la maleïda cita prèvia que necessites.

Potser seria més senzill i més honest dir alt i clar: "miri no l'atendrem i farem tot el possible perquè li sigui summament complex poder exercir els seus drets i si desisteix en l'intent millor. Agrairíem que deixi d'existir."

El sistema ha arribat a ser tan pervers que qui gestiona l'entrada d'aquestes oficines, seus i locals, son el personal de seguretat format per la mateixa classe treballadora que treballa hores i hores i dia rere dia per un sou ridícul i escadusser. A ells i elles els toca l'absurd encàrrec de fer la porta d'entrada el més infranquejable, estreta i petita possible.

On queda aquella societat oberta, acollidora, hospitalària tan característica del nostre tarannà mediterrani? On queda la vocació de servei de les administracions? Perquè seguir castigant encara més aquells que ja pateixen la duresa de la llei d'estrangeria i les discriminacions de tants d'altres col·lectius ja vulnerabilitzats?

Per l'amor de Déu, sí per allò més preuat, desmantellin el sistema de les cites prèvies ja! Retorni'ns ja l'opció de no haver de fer tots els tràmits on-line!

No fos que un dia ens adonem massa tard com el ric de la paràbola de l'evangeli que efectivament Llàtzer estava a les nostres portes però nosaltres el vam ignorar (cf. Lc 16, 19-31).