

Si us plau, l'Administració (III): Dades, digitalització, serveis

Ismael Peña-López, *Sociedad Red*, 17/06/2024

Quan hom fa la declaració de la renda, Hisenda ho sap tot. I no ens demana res. És igual que tinguem ingressos de diversos orígens i el dret a diverses desgravacions. Amb poques excepcions ens ofereix un esborrany que pràcticament podem aprovar amb un sol clic sense canviar ni un decimal. I fins l'any que ve. Per què no passa amb tota la resta de tràmits?

Hi ha una raó essencial: a l'Administració, les dades relacionades amb els diners –tant els que entre com els que surten– són en un sol lloc. Evidentment això és una simplificació, però no tant. A diferència del què passa amb les dades relatives als diners, la resta de dades dels ciutadans i les seves organitzacions estan escampades en literalment dotzenes i dotzenes de llocs, al llarg i ample de diferents administracions i les seves respectives unitats organitzatives. Això impossibilita tenir quadres de comandament i una mirada total sobre qualsevol qüestió, per no parlar de facilitar-li la vida al ciutadà. Afegim-hi que els problemes a resoldre són cada cop més complexos i es demana a l'Administració –a les Administracions– que intervinguin, de forma directa, diligent i mancomunada amb tots els actors, inclòs el ciutadà.

Cal fer un gir on se situï aquest al centre i que els actors pertinents hi vagin concorrent, ara seqüencialment, ara treballant en equip. Si volem tenir accés a tots els factors que desemboquen en el problema de l'habitatge, de la pobresa, de la segregació escolar, entre d'altres, hem de poder no només eliminar papers i tràmits, sinó treballar col·laborativament contra les mateixes dades des de totes les Administracions, departaments i organitzacions implicats. Les dades, no els expedients: les dades. Unes dades úniques, que un cop aportades no cal tornar a demanar a ningú. Per fer-ho, cal un pla de consens i posar en marxa les infraestructures pertinents, sinó úniques, sí sindicades, que es parlin entre elles –interoperables. Això es pot fer respectant la sobirania institucional i la privacitat de les persones. Si a més fem una infraestructura de país, el cost es ridícul en comparació amb una solució per cas. El problema és posar-se d'acord, però això no té secret: es diu capital polític, planificació i inversió.

Centrats en la dada, refer els processos per orientar-los al ciutadà. Dissenyar-los amb ell i, sobretot, avaluar-los. Requereix canviar l'atenció ciutadana però també i especialment l'organigrama intern. Faci's. Respectant els drets dels treballadors, però explotant al màxim el seu nou perfil, basat en funcions especialitzades i en marcs competencials. Venim a resoldre necessitats, no expedients. Una Administració que vagi a buscar el ciutadà i li ofereixi serveis i propostes, de forma proactiva, fàcil, transparent. Si Hisenda ho fa amb la declaració de la renda, es pot fer amb la resta.

Alliberats del tràmit, aquesta nova lògica ha de possibilitar una nova oportunitat d'enfocar l'Administració vers les polítiques basades en reptes, que incorporin la complexitat i la incertesa de l'entorn, que persegueixin l'impacte. És a dir, donar per descomptat que els serveis funcionen, i funcionen bé, i l'Administració pot treballar per canviar les coses: incidir en les causes per transformar la realitat i fer canvis estructurals.

Sèrie d'articles en sis parts:

[Si us plau, l'Administració \(I\): Governança i pacte nacional](#) (10/06/2024)

[Si us plau, l'Administració \(II\): Organitzar el talent](#) (13/06/2024)

[Si us plau, l'Administració \(III\): Dades, digitalització, serveis](#) (17/06/2024)

[Si us plau, l'Administració \(IV\): Organització institucional i territorial](#) (20/06/2024)

[Si us plau, l'Administració \(V\): Missió i qualitat en la gestió](#) (24/06/2024)

[Si us plau, l'Administració \(VI\): Qualitat democràtica](#) (27/06/2024)