

RECEPCION DE LOS ADMINISTRADOS EN LOS ORGANISMOS PUBLICOS

Por RAFAEL ANSON OLIART

35.072.7:35.077.30(46)

EN una encuesta realizada por la Secretaria General Técnica de la Presidencia del Gobierno con el fin de conocer las actitudes de los administrados sobre la Administración pública, de la que ya se ha dado cuenta en DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA, se pone de relieve la postura general poco favorable que los diferentes sectores sociales españoles tienen frente a la actividad de relaciones públicas de nuestra Administración. Más concretamente, todos los consultados coinciden en que «la Administración pública no tiene un verdadero interés porque los administrados queden satisfechos de los servicios que les presta», así como que «la Administración no se preocupa en justificar sus decisiones ante los particulares ni en mejorar el ambiente de confort, comodidad y señalización de sus servicios».

En un momento en que la Administración pública, como conse-

cuencia de los nuevos fines del Estado moderno, interviene cada vez más en todas las facetas de la vida social, esta postura negativa, este ambiente puede resultar extraordinariamente perjudicial para una adecuada colaboración entre el sector público y el privado. Sin perjuicio de que la Administración tenga una serie de deficiencias en su funcionamiento, que poco a poco van mejorándose, muchas veces la causa de las actitudes psicológicas negativas por parte de los ciudadanos están más en la forma que en el fondo. Por ello, junto al evidente esfuerzo que están llevando a cabo los órganos administrativos españoles para mejorar su funcionamiento, sus estructuras y organización, debe llevarse a cabo paralelamente una acción encaminada a facilitar al administrado el acceso a la Administración y a lograr su colaboración. La aplicación de las técnicas de racionalización del trabajo, en tanto en cuanto contribuyen a mejorar los sistemas y procedimientos del actuar administrativo, representan también una gran ventaja para el administrado, que ve resolverse sus asuntos con mayor rapidez y eficacia, y contribuyen a mejorar las relaciones públicas de la Administración. Una de las definiciones más frecuentes que se dan en Estados Unidos de relaciones públicas es: «Hacer bien las cosas y hacerlo saber.» En consecuencia, todo lo que contribuya a «hacer bien las cosas» repercutirá inmediatamente en la creación de un clima más positivo y adecuado entre el público con el que se ponen en contacto los diferentes servicios de la Administración pública.

Ahora bien, en el sector privado las empresas no se limitan a aplicar técnicas encaminadas a mejorar la organización y el funcionamiento, sino que tienen también en cuenta una serie de instrumentos y de medios de carácter psicológico, que se concretan en lo que normalmente se llaman relaciones humanas y relaciones públicas. Con ello, pretenden atacar directamente el problema de la creación de un clima de confianza entre el público, que les permita después llevar a cabo con mayor facilidad su actividad comercial.

La Administración pública, que quiere ser la gran empresa del país, debe también aplicar simultáneamente los dos tipos de técnicas. En España, por el momento, son las técnicas de organización las que han tenido un mayor desarrollo. Por el contrario, las técnicas de relaciones públicas y relaciones humanas tienen todavía un largo camino por recorrer y unas grandes posibilidades, especialmente si tenemos en cuenta la idiosincrasia y las peculiares características del español.

En la misma encuesta a que nos hemos referido antes, la totalidad de los sectores consultados afirma que «las atenciones y cuidados

de la Administración para mejorar sus relaciones con el ciudadano e informarle son inferiores a las de los bancos y las empresas privadas». Esta insuficiencia de los esfuerzos de la Administración por lograr la confianza y la colaboración de los particulares y por conseguir que los funcionarios traten adecuadamente al particular plasma en la conclusión quizá más significativa de toda la encuesta: la falta de espíritu de colaboración de los administrados. Sin perjuicio de que estas actitudes psicológicas estén fundamentadas o no, lo cierto es que hay que contar con ellas como un dato más de la realidad con la que se enfrenta la reforma administrativa. De lo contrario, por mucho que se mejoren las estructuras y los procesos, la eficacia de la administración se verá en gran parte limitada por este recelo y desconfianza de los particulares. El profesor Yela, catedrático de Psicología de la Universidad de Madrid, ha llegado a afirmar que lo principal en un proceso de comunicación es la constitución y el desarrollo de unas actitudes favorables de confianza y apertura. En efecto, sólo así podrá lograrse la participación y colaboración activa de los administrados, que es imprescindible para que la Administración pública pueda cumplir sus objetivos.

La Administración española ha reconocido la importancia de los sistemas de comunicación y relaciones públicas al crear en la ley de Procedimiento administrativo las Oficinas de Información y de Iniciativas y Reclamaciones y al dictar el decreto de 28 de enero de 1965 por el que se establecen los Servicios de Información Administrativa en todos los departamentos ministeriales. A partir de entonces, la Administración ha prestado especial atención a todas aquellas cuestiones relacionadas con la información al administrado y con sus iniciativas y sugerencias, así como con sus reclamaciones y peticiones. Sin duda, los Servicios de Información Administrativa están contribuyendo de manera decisiva a modificar la imagen que existía entre los españoles de una Administración absolutamente aislada, a la que consideraban como un mal que era necesario soportar. Simplemente el hecho de facilitar el acceso a la Administración a través de la información telefónica, personal o por correspondencia y la posibilidad de dirigirse a los órganos de la Administración reclamando o formulando iniciativas y sugerencias ha bastado en parte para que muchos españoles comiencen a considerar a la Administración pública como un elemento fundamental con el que es preciso colaborar para conseguir el objetivo común de lograr el desarrollo económico y social del país. Sin embargo, el proceso de aplicación del decreto de 28 de enero de 1965 ha sido bastante desigual. Por un lado, los Servicios de Información Administrativa no han tenido

la misma expansión en todos los Ministerios, y, por otro, de las funciones que les asigna el decreto unas han tenido más aplicación que otras. Así, mientras la información en el sentido estricto se ha ido desarrollando gradualmente, el aspecto de iniciativas y sugerencias ha tenido escasa regulación. En el mismo sentido, el derecho de petición ha experimentado una evolución muchísimo mayor que lo relativo a quejas y reclamaciones.

Ahora bien, de las funciones encomendadas a los Servicios de Información Administrativa (información general y particular, iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones, peticiones, etc.) es sin duda la recepción de visitas la que ha tenido una más débil aplicación. En efecto, en nuestros organismos públicos, desde un punto de vista práctico, la recepción del administrado constituye una actividad *no instrumentada*, es decir, una actividad diluida entre el personal integrado en los Servicios de Información, sin que se registre la existencia de una asignación específica a determinado puesto de trabajo.

Mientras en las Administraciones extranjeras, y especialmente en los organismos internacionales, la recepción de visitas ha adquirido una gran importancia por considerar que su existencia no solamente facilita y favorece al administrado, sino que permite incrementar la eficacia de la Administración al limitar las pérdidas de tiempo del personal, en España todavía no se ha dado ningún paso en este sentido. La finalidad básica de la Recepción está en atender a las visitas y a las personas que acuden a los edificios administrativos con el fin de indicarles, desde un local próximo a los accesos del inmueble, si la gestión que quieren realizar van a poder llevarla a cabo. Es realmente triste el espectáculo de muchos de nuestros edificios públicos donde un número importante de ciudadanos se pasea y pierde mucho tiempo antes de enterarse de que la persona que han ido a ver está ausente o, en todo caso, que no puede recibirles. La finalidad de la Recepción está precisamente en evitar que el administrado realice recorridos inútiles por un edificio sin saber si la persona por la que se interesa está allí y, además, si va a atenderles. De esta manera se evita una serie de dificultades y de molestias al administrado y, al propio tiempo, se simplifica extraordinariamente el sistema de conserjes y de personal subalterno, a la vez que se facilita la tarea de las secretarías de los diferentes servicios, que pueden resolver lo relativo a las visitas de una manera directa e inmediata.

A través de una serie de estudios realizados en el extranjero se ha llegado a la conclusión de que un factor importante en las actitudes del administrado respecto de la Administración pública lo constituyen esas largas esperas, esas dificultades con que se encuentra el

ciudadano al ponerse directamente en contacto con los administradores. Es absurdo obligar a muchas personas a que pierdan parte de su valioso tiempo paseándose por los pasillos en busca de alguien que pueda darles la información que necesitan, o simplemente sentadas en los vestíbulos de los edificios públicos sin saber en absoluto las posibilidades que tienen de ser recibidos. En estos casos, aunque luego la Administración funcione bien y resuelva sus asuntos, se ha creado ya una mentalidad negativa muy difícil de cambiar. Y en el fondo es evidente que esa mentalidad está justificada, pues no basta con que la Administración actúe con eficacia, sino que, además, debe tener en cuenta en todo momento la necesidad de facilitar o simplificar sus contactos con el administrado.

La mecánica del montaje de la actividad de recepción es extraordinariamente simple. Requiere, es cierto, su asignación a funcionarios que posean ciertas dotes personales e incluso una determinada apariencia física (amabilidad, extroversión, don de gentes, etc.), completadas por una formación básica en materia de relaciones humanas y públicas, sin que esto suponga un aumento de plantilla. Una recepción adecuada puede servir para simplificar el trabajo del personal subalterno que existe actualmente en los departamentos ministeriales. En efecto, basta con instalar en local anexo a los Servicios de Información de cada uno de los edificios públicos, cuyo volumen lo aconseje, una oficina mínima dotada de las condiciones ambientales necesarias para hacer grata la recepción y estancia. Como elementos auxiliares, aparte de un fichero de personal, ha de destacarse la necesidad de disponer de instrumentos capaces de asegurar un sistema de contactos del encargado de la Recepción con todas las dependencias. Normalmente la conexión telefónica será suficiente, siempre que pueda realizarse sin interposiciones ni demoras. Un funcionario seleccionado dentro de los Cuerpos Administrativo o Auxiliar es capaz de resolver los problemas que se planteen. En el momento de llegar una visita, la persona encargada de la Recepción se pondrá en contacto por teléfono con el funcionario a quien se trata de ver, o con su secretaria, y podrá informar inmediatamente al visitante si dicho funcionario está en el edificio y además si está en condiciones de poder atenderle.

Quizá el obstáculo más importante que puede oponerse a la difusión de esta actividad en la Administración española es la dispersión de los edificios administrativos. Ahora bien, éste sería un argumento más para intentar llevar a cabo una política adecuada de carácter inmobiliario dentro de la Administración pública, de manera que, además de conseguir mediante la unificación de los edificios

una serie de ventajas de tipo económico y funcional, se conseguirá también esa otra de favorecer a los administrados. En todo caso, y aun reconociendo la existencia de este inconveniente, existen en la actualidad gran número de edificios administrativos, con suficiente concentración de funcionarios y de servicios como para poder establecer en ellos oficinas de recepción adecuadas sin que por el momento se hayan puesto en marcha. La principal explicación de este retraso en el cumplimiento del decreto de 28 de enero de 1965 debe estar en el hecho de que la información administrativa constituye una tarea nueva dentro de nuestra Administración y que, por tanto, no es posible hacerlo todo a la vez. Sin embargo, quizá sería interesante plantearse ya con carácter urgente el montaje de estos locales de recepción, que pueden contribuir, sin coste suplementario, a aumentar la eficacia de la actividad administrativa, mejorando decisivamente las relaciones de los españoles con su Administración pública y cambiando la imagen actual de que la Administración no tiene interés ninguno en satisfacer ni en facilitar la tarea de los administrados.