

Miguel
Beltrán
Villalva

A igualdade dos cidadáns ante as administracións públicas*

Catedrático de
socioloxía.
Universidade
Autónoma de Madrid

A cuestión da que me ocupo nestas páxinas ten, ó meu entender, unha importancia extraordinaria: a igualdade dos cidadáns ante as administracións públicas é esencial na mesma configuración e razón de ser do Estado moderno, tanto desde o punto de vista político (na medida na que a súa especificidade respecto do antigo réxime radica na eliminación dos privilexios vinculados á regulación da sociedade estamental), como desde o punto de vista ético, xa que a igualdade (polo menos a de oportunidades, que lexitima a desigualdade de resultados) rematou consagrándose como obxectivo moral de toda convivencia.

Non vou referirme aquí, sen embargo, á igualdade ou desigualdade xurídicas: desde o triunfo da *égalité* revolucionaria na erradicación dos privilexios ós que antes me refería, ata os logros feministas deste século contra as discriminacións establecidas por un dereito dictado desde

* Publicado en *Opinión pública, vida cotidiana y desigualdades*, volumen VI de las *Actas del I Simposio sobre la igualdad y la distribución de la renta y de la riqueza*, Fundación Argenteria, Madrid, 1993.

a óptica masculina, a loita pola igualdade ante a lei percorreu un camiño espectacular, aínda que non poida considerarse aínda completo en moitos países. Pero aquí, como digo, non faremos cuestión dun asunto de tanto calado, e si en cambio do que poderíamos considera-la súa aplicación de feito e cotiá: a igualdade dos cidadáns no seu contacto e relación coas administracións públicas.

Pero non hai, como cabía esperar, rexistros oficiais dos que obter directamente unha información que puidese ser explotada de maneira inmediata sobre a condición dos cidadáns que conectan coas administracións públicas na “fronteira” que os anglosaxóns chaman *street level bureaucracy*, e do trato que reciben ou dos resultados que obteñen no dito contrato. Claro está que por vías indirectas e mediatas, e en determinados servizos e organismos, podería encontrarse información relevante da que deducir se a condición persoal dos cidadáns (ser novo ou vello, muller ou home, rico ou pobre, campesiño ou *urbanita*, desta etnia ou da outra, falando a lingua A ou a B, etcétera) ten, como presunta variable independente, algo que ver co acceso ás oficinas e ás dependencias públicas, co trato recibido nelas, e coa obtención dos bens e servizos ofrecidos polo sector público da economía. Pero tal investigación, que creo limitada pero posible, reborda con moito o propósito destas páxinas. De maneira máis modesta, e ó mesmo tempo máis xeral, o deseño da indagación orientouse desde o principio a obter información dos propios cidadáns sobre a imaxe que teñen de se a igualdade, de trato e de logros, preside ou non as súas relacións coas administracións públicas. O Centro de Investigacións Sociolóxicas, interesado no tema, levaría a cabo unha enquisa para este efecto, constituíndose nel un grupo de traballo que redactou un pequeno cuestionario sobre as cuestións mencionadas. Pero o Ministerio para as Administracións públicas, coñecedor do proxecto, impulsou unha maior amplitude nos seus obxectivos, de maneira que rematou configurándoo como unha enquisa sobre a imaxe social dos funcionarios. Os resultados obtidos non han de ser analizados aquí, pero si comentarei algúns datos correspondentes a preguntas formuladas conforme á proposta inicial á que me referín máis arriba.

A miña achega, pois, ó coñecemento das pautas de igualdade e desigualdade nas relacións dos cidadáns coas

administracións públicas é, polo tanto, pouco ambiciosa: na práctica límitome a apuntar un inventario das que creo dimensións relevantes do problema, e a provocar e comentar algún que outro dato procedente de antigas enquisas do Centro de Investigacións Sociolóxicas, así como da mencionada enquisa sobre a imaxe social dos funcionarios. E compráceme deixar constancia aquí da xenerosidade e amabilidade con que os devanditos datos me foron facilitados.

1. Actitudes en relación co Estado

A cuestión da igualdade ou desigualdade *de facto* dos cidadáns ante as administracións públicas é tanto máis importante para a lexitimidade política e para a estabilidade do sistema canto maiores sexan as expectativas verbo do Estado que alimenten os cidadáns. Isto é así porque as administracións públicas constitúen o rostro visible e cotiá do Estado, e é na "baixa política" como di con gracia Richard Rose, isto é, no tráfico de bens e servicios básicos entre as administracións e a xente, onde se produce o encontro dos cidadáns co Estado.

Pois ben, a peculiar cultura cívica dos españois respecto do papel que ha de desempeña-lo Estado, e polo tanto as administracións públicas, é dunha forte actitude de dependencia. En 1990 publiquei uns datos de enquisas sobre con cal das dúas frases se estaba máis de acordo (cifras porcentuais):

"O Estado é responsable de tódolos cidadáns, e debe ocuparse de tódalas persoas que teñen problemas".

España (1988)	Francia (1985)	USA (1985)
75	44	26

"Os cidadáns son responsables do seu propio benestar, e deben ser eles mesmos os que se fagan cargo da situación cando teñan problemas".

España (1988)	Francia (1985)	USA (1985)
23	49	74

Non saben ou non contestan.

España (1988)	Francia (1985)	USA (1985)
2	7	0

Total

España (1988)	Francia (1985)	USA (1985)
100	100	100

Fonte: Francia e Estados Unidos, Sondaga BVA-Expansión; España, sondaxe de Demoscopia: Cfr. *El País*, 16 de outubro de 1988.

Os españois, dicía eu daquela e repíto agora, temos unhas expectativas respecto do Estado moitísimo maiores cós norteamericanos e moito maiores cós franceses. Só un de cada catro españois cre que cada cal debe intentar arranxarse por si mesmo, mentres que iso o pensan dous franceses e tres norteamericanos de cada catro. E as tres cuartas partes dos españois cren que o Estado se debe ocupar de tódolos que teñen problemas. Co que se dá un extraordinario contraste entre a nosa común actitude de esperalo todo do Estado, acudindo a el para lle buscar remedio a calquera dificultade, e a nosa ben coñecida visión alienada e distanciada do mesmo, como algo alleo e afastado que nos molesta: unha cousa externa e desagradable, quizais necesaria como o é unha prótese, pero sempre artificial e incómoda.

Outros datos recollidos polo Centro de Investigacións Sociolóxicas entre 1985 e 1988, tamén coa opción entre as dúas frases que foron transcritas (xa que hai unha versión tricotómica da pregunta, ó meu xuízo practicamente inútil), son quizais menos alarmantes en relación coa grande dependencia do Estado (pois non se sobrepasa o 68 por 100 de acordo coa primeira frase), pero en cambio amosan unha menor proporción de persoas que se senten non dependentes (a porcentaxe dos que din estar de acordo coa segunda frase non supera en ningún dos anos para os que hai datos o 20 por 100).

Así pois, para uns cidadáns cunha cultura cívica tan dependente (ou tan pouco independente, se se prefire) da acción pública, ha de resultar de extrema importancia a experiencia da igualdade ou desigualdade ante as administracións públicas, coas consecuencias que antes se apuntaban, relativas á lexitimidade que lles outorguen ás institucións públicas, e en xeral, ó sistema político.

Pois ben, ante todo hai que contar cunha desigualdade estrutural, de acceso ós servizos públicos, imposta pola distribución territorial das axencias públicas, que poderá ser racionalizada e paliada en certos aspectos, pero nunca eliminada. Vexámolo de maneira sumaria.

2. *O mapa dos servizos públicos*

Aínda que o propio da acción pública é ofrecer prestacións de bens e servizos públicos en todo o territorio e a tódolos cidadáns, non é concibible unha distribución da oferta que chegue literalmente nas mesmas condicións a tódolos puntos xeográficos: non poderá haber universidades en tódolos municipios, e nin sequera en tódalas provincias. Non poderá haber un hospital en cada un dos oito mil municipios españois, e nin sequera haberá médico en boa parte deles (aínda que se logre unha atención sanitaria racional e eficiente para tódolos cidadáns).

En resumidas contas, o acceso a determinadas prestacións está inevitablemente suxeito a discriminacións en razón da súa localización territorial: o acceso inmediato ós servizos, do tipo que sexan, non pode ser universal. O Estado pode garanti-lo acceso de todos a, por exemplo, un diagnóstico por resonancia magnética (sempre que sexa axeitadamente prescrito), pero nunca en calquera punto do territorio. E será inxenuo ignorar que a discriminación territorial, que é estrutural e obxectiva, constitúe tamén unha forma de discriminación social. Non tódolos cidadáns teñen, por razón do seu domicilio e de localización das instalacións públicas, igual acceso á acción pública. ¿Que pode facerse ó respecto?.

Ante todo, saber con exactitude como é o despregue territorial dos lugares ós que os cidadáns acoden a obter os bens e servizos que lles ofrece a acción pública (ou a cumprilas obrigas que a súa condición lles impón, sexa paga-los impostos ou renova-lo Documento Nacional de Identidade). Tal “mapa de servizos e prestacións” tería a virtude de facer patente a discriminación que os habitantes de certas zonas xeográficas padecen pola menor densidade de presenza pública á que teñen acceso, así como, noutro punto, as duplicacións ou multiplicacións innecesarias de servizos que poderán ser distribuídos máis axeitadamente. E con iso está dito que a partir do “mapa de servizos” en cuestión se podería abordar unha maior racionalidade na distribución xeográfica das prestacións, que atenuase unha desigualdade inevitable que só se pode paliar.

Está claro que hai moitos servizos públicos, a distribución territorial dos cales está coidadosamente pensada:

por poñer un exemplo alleo ás administracións públicas en sentido estricto, valla o da administración de xustiza. Pois ben, trátase de revisar criticamente a distribución territorial da acción pública para corrixir no posible a desigualdade na inmediatez do acceso (para o que, no mellor dos casos, sempre haberá unha desigualdade de tempo e de gasto no desprazamento).

3. A igualdade de trato

Pero esquecémo-la inevitable (aínda que racionalizable) desigualdade de acceso derivada da distribución territorial das axencias públicas, e vaíamos a unha cuestión básica: se os cidadáns reciben un trato igual no seu contacto coas administracións públicas ou se, pola contra, se producen tratamentos diferenciais, discriminatorios, que máis alá das veleidades subxectivas se perciban como regularidades ou pautas que poñan de manifesto que os cidadáns non son iguais ante as administracións públicas.

Ó meu xuízo, este fenómeno pode estudiarse por distintas vías, desde a microsociolóxica da observación participante (coas dificultades propias do caso), á macrosociolóxica e cuantitativa da enquisa, ou, claro está, a que utiliza técnicas de investigación cualitativas. Nesta ocasión optei pola enquisa, se ben entendo de que o que se logra con ela é tan só a imaxe ou desigualdade de trato que caracteriza a experiencia das súas relacións coas administracións públicas: obtense, pois, a súa definición da situación (que, se corresponda ou non coa realidade, produce efectos, como é ben sabido).

Nas administracións públicas, ¿tratan a todo o mundo igual, ou a uns mellor que a outros? Permitídemme comezar con algúns datos obtidos para outras investigacións anteriores. Desde 1984 a 1992 o Centro de Investigacións Sociolóxicas fixo en sete ocasións, e con distintos motivos, a seguinte pregunta: “polo que Vde. sabe ou oíu, ¿cre Vde. que os inspectores [de Facenda] tratan a todo o mundo por igual, é dicir, cos mesmos criterios, ou que depende da persoa coa que tratan?, Pois ben, as repostas ofrecen unha imaxe fortemente negativa, toda vez que a opinión que testemuña en favor do trato igual non pasou nunca do tercio dos que responderon, en tanto que os que

“saben ou oíron” que hai trato desigual ou acepción de persoas que se sitúan nas sete ocasións entre o tercio e a metade dos que responderon, sendo sempre máis os que afirman a existencia de trato igual. E é de destacar que a porcentaxe dos que non saben ou non contestan se mantén estable entre o 30 e o 32 por 100. Sobra dicir que o dominio das respostas que afirman a existencia de acepción de persoas no trato dos inspectores de Facenda non significa de ningún modo que as cousas sexan efectivamente así, tanto menos na medida en que só un 5 por 100 dos que responderon foron inspeccionados nestes últimos anos (polo que a inmensa maioría dos que responderon fala só “de oídas”). O que tales cifras significan non é máis que o que din: que entre un tercio e a metade dos entrevistados cren que na actividade pública mencionada non se trata a todo o mundo por igual.

Pero vexamos outras opinións, referidas esta vez non á Administración pública propiamente dita, senón á xustiza. Entre 1983 e 1992 o Centro de Investigacións Sociolóxicas fixo tres veces a seguinte pregunta: “Dígame se está máis ben de acordo ou máis ben en desacordo coa seguinte frase: `Nos xuízos penais, os xuíces españois soen xulgar de forma imparcial, sen ter en conta a condición social dos acusados´. Pois ben, estiveron máis ben de acordo a vez que máis, o 48 por 100 dos entrevistados, e a vez que menos o 27 por 100 dos entrevistados; e estiveron máis ben en desacordo a vez que menos o 30 por 100 dos entrevistados, e a vez que máis o 55 por 100 dos entrevistados. Os que non saben ou non contestan oscilaron entre o 18 e o 24 por 100. En resumo: das tres veces en que se fixo a pregunta, foron dúas veces maioría os que cren na imparcialidade dos xuíces penais, aínda que na ocasión en que foron máis os que teñen a imaxe da parcialidade chegaron ata o 55 por 100. Débese repetir que isto non quere dicir que as cousas sexan así, senón só que hai unha determinada porcentaxe de persoas que cre que son así. E temo que esta visión ou imaxe pesimista da xustiza penal, compartida por tantos cidadáns, vese confirmada na contestación a outra pregunta, feita, polo menos, en 1992, e na que se podía dicir se estaba de acordo ou en desacordo coa frase “ante a xustiza todos somos iguais”: amosouse de acordo só o 32 por 100, e en desacordo o 52 por 100 (eludindo a resposta o 15 por 100).

Vexamos xa algunhas opinións recollidas pola enquisa verbo da imaxe social dos funcionarios, do Ministerio para as Administracións Públicas, na que se preguntaba: “Diría Vde. que normalmente nas oficinas da Administración os funcionarios tratan a tódolos cidadáns da mesma maneira ou soen establecer distincións en función do nivel social ou cultural dos cidadáns?”.

Pois ben, só o 24 por 100 opinou que se practicaba a igualdade de trato discriminatorio (sendo algo máis benévolo os habitantes de Madrid e Barcelona, e as mulleres; e sendo máis críticas as persoas ente 25 e 54 anos, e as que teñen máis estudos; a autolocalización do espectro político non ofrece, en cambio, unha pauta clara). Así pois, e das respostas manexadas ata o de agora, son os funcionarios en xeral os que saen peor parados na valoración do trato que lles dan ós cidadáns: peor cós inspectores de Facenda e cós xuíces.

E non palía o negativo da imaxe o feito de que os entrevistados lles atribúan nunha pregunta idéntica á anterior a práctica de establecer distincións en función das condicións sociais ou culturais dos clientes ó 65 por 100 dos empregados das grandes empresas privadas (como bancos ou compañías eléctricas), ou que nunha pregunta diferente, na que se pedía comparar directamente os funcionarios cos empregados das grandes empresas, o 52 por 100 manifesta que cría que os funcionarios eran igual ou máis imparciais cós empregados, en tanto que só o 41 por 100 pensaba que os funcionarios eran menos imparciais ca aqueles. O feito é que, considerando en situación máis ou menos favorables, os funcionarios en relación cos empregados das grandes empresas, a imaxe discriminatoria que os primeiros sofren segue sendo compartida por unha proporción moi grande de persoas: máis de dous de cada tres entrevistados.

Agora ben, ¿os que sofren esas distincións por causa do seu nivel social ou cultural? ¿Quen son os que nas oficinas públicas reciben peor trato cós demais cidadáns? Máis da metade dos entrevistados responden que “os xitanos” (o 63 por 100), “a xente de clase baixa” (o 54 por 100), e “as persoas analfabetas ou con menor nivel cultural” (o 53 por 100). Por suposto, non todo mundo está de acordo con esas opinións: entre algo menos de un cuarto e algo máis de un tercio dos que responderon din

expresamente que os tres grupos mencionados reciben nas oficinas públicas igual trato có resto dos cidadáns. Pero de novo non se trata aquí de ofrecer opinións contrarias que reduzan, por así dicilo, a dimensión negativa da imaxe ofrecida: o certo é que, como se dixo, máis da metade dos entrevistados cren que os xitanos, a xente de clase baixa e os analfabetos son tratados nas oficinas públicas peor có demais.

Reciben, en cambio, mellor trato que o resto dos cidadáns “os familiares e coñecidos dos funcionarios” (así o cre o 86 por 100), “a xente de clase alta” (na opinión do 71 por 100), e “as persoas cun alto nivel cultural” (segundo o 63 por 100). Esta é, de novo, a opinión da maioría, que expresa a imaxe dunha administración deferencial na que se atende mellor á xente culta e de clase alta có xitanos, analfabetos e xente de clase baixa, imaxe adobada coa imputación de “*familismo amoral*” e “*amiguismo*” ós funcionarios.

Nesa mesma vea de sensibilidade ás relacións particularistas, máis dun setenta por cento dos entrevistados cren que hoxe en día segue sendo importante coñecer alguén dentro da oficina, ou ter un enchufe, para que o atendan a un ben na Administración. Ben é verdade que máis do 80 por 100 manifesta estar convencido de que se ha de ir a unha oficina pública facer calquera xestión recibirá o mesmo trato cá maioría dos cidadáns. Observárase que sete de cada dez entrevistados cren que o particularismo segue vixente, e tamén que, ó mesmo tempo, oito de cada dez non esperan recibir peor trato cá maioría: na miña opinión ámbalas dúas crencas non son contradictorias, xa que se refiren a fenómenos diferentes (particularismo e discriminación respectivamente), ademais de que no primeiro caso os entrevistados se remiten ó que cren que lles pasa ó demais, e en segundo lugar ó que lles sucede a eles. En todo caso, creo que debe destacarse o forte compoñente negativo que na miña opinión ten o dato de que só o 80 por 100 dos entrevistados crean que serán tratados como a maioría cando vaian a unha oficina pública a xestionar algo: o 16 por 100 cre que ten poucas ou ningunhas probabilidades de recibilo mesmo trato cá maioría dos cidadáns (e o 4 por 100 que queda, non contesta).

O cuestionario da enquisa vai máis alá, e non se con-

tenta con obter crenzas verbo do grao de discriminación existente, senón que pregunta: “¿nalgunha ocasión sentiuse Vde. vítima dun trato persoal discriminatorio por parte dos funcionarios que o atenderon? É dicir, ¿pensa Vde. que o trataron peor que á maioría dos seus concidadáns?” Pois ben, o 87 por 100 contesta que non, en ningunha ocasión, e é só o 11 por 100 o que contesta afirmativamente (hei de insistir: non se limitan a dicir que fosen tratados mal, senón que recibiron un trato discriminatorio, peor có recibido pola maioría da xente). Preguntadas estas persoas pola súa opinión sobre as razón polas que foron tratadas de maneira discriminatoria, ó se-la pregunta aberta recolléronse respostas que poñen de manifesto un mal funcionamento da Administración, ou simple incompetencia (como subministrar información deficiente, amosa-los funcionarios falta de profesionalidade, prestar pouca atención ou mal servicio, etc.). Un trato discriminatorio propiamente dito só se atopa nas seguintes causas: recibiron peor trato có que recibe a maioría da xente por causa das súas ideas políticas (o 3 por 100 dos que afirman ter sido discriminados), do seu idioma (o 1,5 por 100 da dita base), da súa presenza ou aspecto (o 6 por 100), ou da súa situación social (tamén un 6 por 100). En total, presentan causas de trato inaceptable que poden cualificarse propiamente de discriminatorias tan só o 16,5 por 100 do total que manifestou padecer discriminación. Ou, por dicilo en números absolutos, só coenta e catro persoas das 2.050 que constituíron a mostra. Non trato de minimizar ou de lle quitar importancia a conductas que si son reprochables en calquera persoa desde o punto de vista ético, son intolerables nun servidor público e inconcebibles nunha oficina da Administración; senón só situar na súa axeitada dimensión (menos do 2 por 100 do total da mostra) as experiencias de discriminación propiamente dita que afirman ter sufrido os entrevistados.

4. A igualdade de logros

Ata aquí ocupámonos da que chamamos “igualdade de trato”, e nela só do seu aspecto máis serio, ou grave, relativo á discriminación ou acepción de persoas no contacto dos cidadáns coas administracións públicas (xa que

poderá sen dúbida atenderse tamén a unha dimensión “trivial” da igualdade de trato, episódica e dependente das veleidades do bo ou mal humor dos servidores públicos ou dos cidadáns). Pero non acaban aquí as cousas, senón que resulta imprescindible preguntarse (e preguntar) pola igualdade ou desigualdade de logros que experimentan os cidadáns nas súas relacións coas administracións públicas como usuarios ou demandantes de bens e de servizos. E non me refiro aquí á simple obtención do Documento Nacional de Identidade ou do pasaporte, dunha licenza de caza ou pesca ou dunha certificación de estudos, etcétera, que son, en efecto, “logros” de tramitación máis ou menos laboriosos de conseguir, e con frecuencia esixidos pola propia Administración: as relacións entre cidadáns e oficinas públicas derivadas de tales cousas, entendendo que poden moi ben ser analizadas no ámbito da igualdade de trato que antes dicíamos. Aquí refírome a logros de entidade substantiva, importantes para a vida cotiá do demandante, como sucede coa obtención de praza nunha gardería pública, nun colexio, na facultade na que se desexa estudar ou nunha residencia pública de anciáns, ou coa obtención dunha bolsa, dunha subvención, dunha contrata ou subministración pública, ou dunha vivenda de promoción pública. E para non comezar tódolos exemplos coa palabra obtención (que sen dúbida é a apropiada cando se trata de lograr algo), son da opinión de que o levantar unha carga impositiva xusta forma tamén parte da igualdade de logros á que veño facendo referencia. E posto que acabo de mencionalo problema da xustiza impositiva non será malo comezar por el.

Entre 1985 e 1992, o Centro de Investigacións Sociolóxicas fixo nove veces en diferentes enquisas a seguinte pregunta: “En termos xerais, ¿diría Vde. que en España os impostos se cobran con xustiza, isto é, que pagan máis os que máis teñen, ou non o cre así?”. Ante todo quixera destaca-la pulcritude da pregunta: creo que nela se evita coitadosamente que apareza a cuestión, para algúns espíñenta, da progresividade do imposto, e só se formula a cuestión en termos de volume absoluto, de sorte que o “ter máis” implique “pagar máis” que quen “ten menos”, sen implicar proporcionalidade ou progresividade. Pois ben, cren que en España os impostos se cobran con xustiza (no elemental sentido dito) entre o 14 e o 22 por cen-

to dos que responden ás nove enquisas; e non cren así entre o 61 e o 75 por cento: nas nove ocasións son maioría os pesimistas (e sempre hai quen non sabe ou non contesta entre o 11 e o 14 por cento dos entrevistados). Por desgracia tales datos non supoñen ningunha novidade, pois ademais destas enquisas do Centro de Investigacións Sociolóxicas leváronse a cabo outros moitos estudos ó respecto, dos que non é difícil deducir que o problema non residiría tanto no carácter discriminatorio dun sistema impositivo que tratase de maneira desigual as distintas clases de renda (sexan cales fosen as ditas clases e as razóns polas que puidese estimar xusta ou inxusta tal diferenza de trato), coma no ocultamento e evasión fiscal, que ademais de ser importante se distribúe de maneira diferencial entre as distintas clases de renda (e de aquí unha queixa tradicional dos perceptores de rendas de traballo). Pero baste con consignar aquí a importancia que ten o feito de que entre case dous de cada tres, e tres de cada catro entrevistados crean que o noso país da xustiza non preside o sistema impositivo, e imos xa coa igualdade de logros.

O cuestionario da enquisa do Ministerio para as Administracións Públicas sobre a imaxe social dos funcionarios formulaba a seguinte pregunta sobre a cuestión da igualdade de logros: "Con independencia do trato persoal que puidese recibir por parte dos funcionarios, ¿considera Vde. que nalgunha ocasión unha resolución ou decisión da Administración foi inxusta ou o prexudicou en comparación con persoas que se puidesen atopar na súa mesma situación?". É importante sinalar que as últimas palabras da pregunta son fundamentais para o que aquí nos interesa, xa que a situación de desigualdade se produciría precisamente "en comparación con persoas que se puidesen atopar na súa mesma situación". Dirase, e con razón, que tal comparación ha de ser extremadamente difícil de facer, aínda que só sexa por requirilo manexo dunha información fáctica e xurídica que non está ó alcance de calquera. Haberá que lembrar, sen embargo, que coa enquisa se pretende tan só identifica-la existencia e amplitude de estados de opinión, de imaxes da realidade que non han de confundir coa realidade mesma.

Pois ben, o 13 por 100 dos interrogados afirmaron sufrir unha resolución inxusta da Administración, prexudi-

cial en relación coas obtidas por outro cidadáns que, ó seu xuízo, se atopaban na mesma situación ca eles. Tales entrevistados, que manifestan ter sido discriminados respecto doutros cidadáns na obtención dalgunha pretensión administrativa sinalan, de acordo coa tabulación da correspondente pregunta aberta, as queixas e reclamacións, o pago de tributos, a obtención de prestacións por desemprego, as obrigas coactivas xerais e as prestacións en materia educativa, así como os ámbitos en que experimentaron a maior parte dos actos discriminatorios a que se refiren (acumulando entre tódalas categorías mencionadas máis do 60 por 100 dos casos en cuestión). En resumo, unhas 300 persoas sobre un total de 2.500 entrevistados din que sufriron unha resolución inxusta da Administración que os prexudicou e discriminou en relación con outras persoas na súa mesma situación; non se trata aquí de valorar se son moitos ou poucos os que se senten así danados, nin de formular ningunha conclusión sobre a xustiza das resolucións administrativas ou do grao de igualdade ou desigualdade de logro que poida existir na acción pública, pero si é unha vez máis o momento de insistir en que esta é a definición da situación que fan os interesados, sexa cal for a realidade obxectiva á que remitan a súa experiencia.

5. Conclusión para deixar aberto o tema

Na indagación levada a cabo verbo da igualdade dos cidadáns ante as administracións públicas non pode dicirse sequera que quedase explorada a cuestión de maneira satisfactoria: son necesarios máis estudos descritivos, macro e microsociolóxicos, e ir máis alá da primeira e ruda aproximación ofrecida pola técnica de enquisa (que gravita en exceso sobre as imaxes que os cidadáns teñen ó respecto, tributarias á súa vez tanto da realidade como dos tópicos ó uso).

En todo caso, creo que merecería a pena afondar na cuestión da discriminación deferencial e do particularismo, que poden estar reproducindo no contacto entre Administración pública e cidadáns certas pautas sociais máis arraigadas do que nos gustaría crer. Tamén parece urxente examinar con detalle ata que punto as ideas políticas

ou a lingua utilizada poden estar provocando resultados lesivos para determinar persoas nas súas demandas de bens e servicios ás administracións públicas. Trátase, en definitiva, de ver que fundamento real lle ofrece a actuación das administracións públicas á imaxe de trato pouco igualitario que moitos dos datos manexados revelou.

E non quero deixar de insistir en que, calquera que sexa o dito fundamento real, a existencia xustificada ou non de tal imaxe é en si mesma un problema de importancia considerable: se entre os españois predomina unha imaxe negativa da igualdade de trato ou de logro na simple relación persoal cos funcionarios, nas tramitacións burocráticas, na obtención dos bens ou servicios ofrecidos polo sector público da economía ós que creamos ter dereito, nas queixas, recursos ou reclamacións que formulemos, e non digamos nas inspeccións de Facenda, na xustiza penal ou na repartición da carga tributaria (como vimos), ha de lembrarse que tal imaxe negativa é tanto máis grave (máis deslexitimadora e desmoralizadora) canta maior importancia teña para nós o apoio do Estado e das súas administracións públicas: e xa vimos que a devandita importancia era para nós moi grande. 