

Exigir als *stakeholders* que compleixin la llei

Josep Maria Canyelles*

El fet de tenir la voluntat de complir amb el màxim rigor amb l'Agència Tributària m'habilita per a ser exigent amb els seus incompliments. Altres ciutadans consentiran ja sigui per deixadesa, per no saber no formular la queixa, o senzillament per a evitar-se problemes amb uns funcionaris que, per la funció que fan, millor passar desapercebuts.

Sóc alhora un professional i un vocacional de l'RSE. Ho dic en el sentit que procuro ser prou coherent des del moment que m'hi dedico però sobretot m'hi dedico perquè hi crec molt i forma part dels meus valors personals.

Així, doncs, **per coherència professional i per convicció, aplico criteris d'RSE** en la selecció de proveïdors i en les relacions que tinc amb altres grups d'interès. Això vol dir seleccionar proveïdors o fomentar el seu progrés en els principis d'RSE i, per descomptat, del compliment de les normes legals.

En darrer terme, si un proveïdor té greus incompliments i no s'aprecia compromís efectiu de millora toca abandonar-lo. Sempre que sigui possible, esclar, cosa que **no és així quan es tracta d'agències públiques** atès el monopoli del servei i la impossibilitat de prescindir-ne encara que incompleixen la llei o se'n fumin de la ciutadania a la cara.

Avui he viscut un nou cas de males pràctiques al sector públic. Tot i que també se n'han derivat altres males pràctiques, el factor central ha estat per incompliment legal en matèria lingüística. Segurament les males pràctiques lingüístiques no són poques en relació a totes les altres, però succeeix que en la relació amb la clientela aquesta qüestió es fa evident i inevitable.

En la relació administrativa amb una agència pública intentes fer les gestions dedicant-hi el mínim temps possible i, per tant, **sols pots captar aquelles males pràctiques molt evidents.** Poden ser sobre la temperatura de l'establiment, sobre discriminacions al públic segons aspectes ètnics, alguns riscos de seguretat... i **sobretot tot el que afecta la relació amb els ciutadans.**

Descripció de la mala pràctica

Per a poder formalitzar una contractació de serveis, un organisme públic català em requereix un certificat conforme estic al corrent amb l'administració tributària. Vaig demanar al meu gestor que em fes el tràmit i em va enviar un

certificat que no estava en català. En demanar els motius, el gestor m'indica que el web de l'Agència Tributària no permet altra opció que obtenir-lo en castellà.

Donat que es tracta d'un incompliment legal, que no respecta diferents normatives, entre les quals les pròpies de l'Administració central espanyola i el mateixos drets d'igualtat prescrits a la Constitució, em faig càrrec de la situació i decideixo anar personalment a la delegació.

Demano a la funcionària si serien tan amables de fer-me el certificat amb la màxima celeritat atès que vaig tard perquè el seu web no compleix els requeriments legals. M'indica que agafi un imprès de sol·licitud del taulell i li faig notar que tots són en llengua castellana i cap en català, tot remarcant que també a la delegació estan incomplint les obligacions legals.

Ràpidament se'n va i torna amb un plec de cinc fotocòpies de la versió en català. Me'n dona una i diposita les altres a sota de la pila en castellà.

Considero que la seva actitud amagant la versió catalana a sota dels impresos en castellà són una provocació pròpia de persona amb una ideologia més pròpia dels temps de la dictadura feixista, a banda de ser impròpia d'un servidor públic. No li expresso el que penso i em limito a fer-li notar que els impresos no compleixen la norma legal segons la qual hi ha de constar que n'hi ha en l'altra llengua:

El Reial decret 1465/1999, de 17 de setembre, pel qual s'estableixen criteris d'imatge institucional i es regula la producció documental i el material imprès de l'Administració General de l'Estat, estableix en el seu article 5 que els impresos han d'estar disponibles en totes dues llengües oficials. A més, es diu que en ambdós models, tant al castellà com al català, hi ha de figurar destacada l'advertència que hi ha impresos redactats en l'altra llengua a disposició del ciutadà.

[Font:

www20.gencat.cat/docs/Llengcat/Documents/Legislacio/Recull%20de%20normativa/Altres/Arxius/ae_rd1465_99.pdf]

Fer la sol·licitud per internet

El web de l'Agència Tributària (www.agenciatributaria.es) està castellà, català, gallec i valencià. Quan s'entra dins el document de sol·licitud, malgrat que es poden marcar les quatre opcions lingüístiques, el document no canvia de llengua i sols s'imprimeix en castellà. D'altra banda, el formulari no preveu que es pugui escriure correctament ni en català ni en castellà ja que no accepta la lletra 'ç' ni els accents. Seria interessant saber quina empresa de programació pot haver fet aquest mal producte i quin càrrec contractant ha donat el vist-i-plau al pagament del contracte.

Política lingüística

Al web de l'Agència Tributària s'afirma que *"La política lingüística de l'Agència Tributària es basa a fer efectiva la comunicació en la seva respectiva llengua cooficial a totes aquelles persones que així ho vulguin. A causa del volum d'informació que s'ha de traduir, la incorporació a aquesta pàgina és gradual. Per això poden trobar continguts en català, gallec, valencià i, els que encara no estiguin disponibles en aquestes llengües, en castellà. Això no obstant, és compromís de l'Agència Tributària seguir millorant en aquest sentit". És a dir que compleixen la llei gradualment i a mesura que van millorant.*

També s'hi diu que *"En qualsevol cas, es garanteix que els contribuents puguin utilitzar la llengua que sigui cooficial en la seva respectiva comunitat autònoma". Malauradament aquest dret no es pot realitzar efectivament* ja que no hi ha els impresos corresponents disponibles ni la manera d'escollir la llengua del certificat.

Font:

www.aeat.es/wps/portal/Ayuda?channel=4b88501850901110VgnVCM1000004ef01e0a___&ver=L&site=56d8237c0bc1ff00VgnVCM100000d7005a80___&idioma=ca_ES&menu=0&img=0

tributaria.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Modelos_y_formularios/Declaraciones/Modelos_01_al_99/01.

Solicitante

De encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias a efectos de:

- Poder contratar con las Administraciones Públicas según establece el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre. Fecha de adjudicación provisional del contrato
- Ser beneficiario de Subvenciones Estatales. requisito exloido por la Orden de 28 de abril de 1986. Fecha de solicitud de la subvención
- Obtener la autorización de transporte, requisito exigido por la Orden de 23 de julio de 1997 o de 24 de agosto de 1999.

De situación censal de Entidad exenta del Impuesto sobre Sociedades a que se refiere el art. 9 de la Ley 43/1995, de 27 de diciembre.

De inaplicación de la exención de I.V.A. en operaciones relativas a materiales de recuperación (Real Decreto 296/1998).

Otros

Para ser presentada ante Organismo public

a los efectos de contratación de serveis

Fecha y Firma

Fecha 25 de mar de 2011

Firma

Sello del Registro

Fdo.:

Ver. 1.0/2010

Iniciar formulario

Castellano

Català

Galego

Valencià

Ejemplar para la Administración

MINISTERIO DE HACIENDA

Agencia Tributaria

Delegación de Administración de

Código de Administración

SOLICITUD CERTIFICADOS

Modelo 01

Font:

www.agenciatributaria.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Modelos_y_formularios/Declaraciones/Modelos_01_al_99/01/mod01_multidioma.pdf#zoom=100

I ara a Letamendi

Atès que no me n'he ensortit, aniré directament a l'oficina central de l'Agència Tributària a Catalunya, a la plaça Letamendi. No tinc gens de temps i per a mi suposa una molèstia haver de destinar un temps valuós a fer una mera gestió que havia demanat al meu gestor.

Però el compromís d'actuar responsablement m'hi obliga. He de confessar que potser no remenaré gaires coses dels meus proveïdors perquè estic esgotat: de vegades penso que millor no conèixer cap altra mala pràctica... però el que és evident és que amb aquelles males pràctiques que es mostren de manera tangible i evident no pots acceptar-ho com si res, permetre que s'actui amb impunitat i permetre que altres ciutadans hagin de passar per l'adreçador.

El fet de tenir la voluntat de complir amb el màxim rigor amb l'Agència Tributària m'habilita per a ser exigent amb els seus incompliments. Altres ciutadans consentiran ja sigui per deixadesa, per no saber no formular la queixa, o senzillament per a evitar-se problemes amb uns funcionaris que, per la funció que fan, millor passar desapercebuts.

Aquest article es troba disponible a: www.collaboratio.net/mm/File/ca/Art.jmcanyelles_Exigir_als_stakeholders.pdf

* **Josep Maria Canyelles** jmcanyelles@collaboratio.net, promotor del *think tank* www.ResponsabilitatGlobal.com. Assessora empreses, governs i organitzacions. És assessor tècnic de la Cambra de Comerç de Barcelona. Col·labora amb l'Associació per a les Nacions Unides. Coordinador de la Comissió RS de l'Ass. Cat. Comptabilitat i Direcció www.accid.cat i col·labora amb diferents universitats. Promou **collaboratio**, iniciativa per als TSR