

Caravana d'innovació digital

Parada:

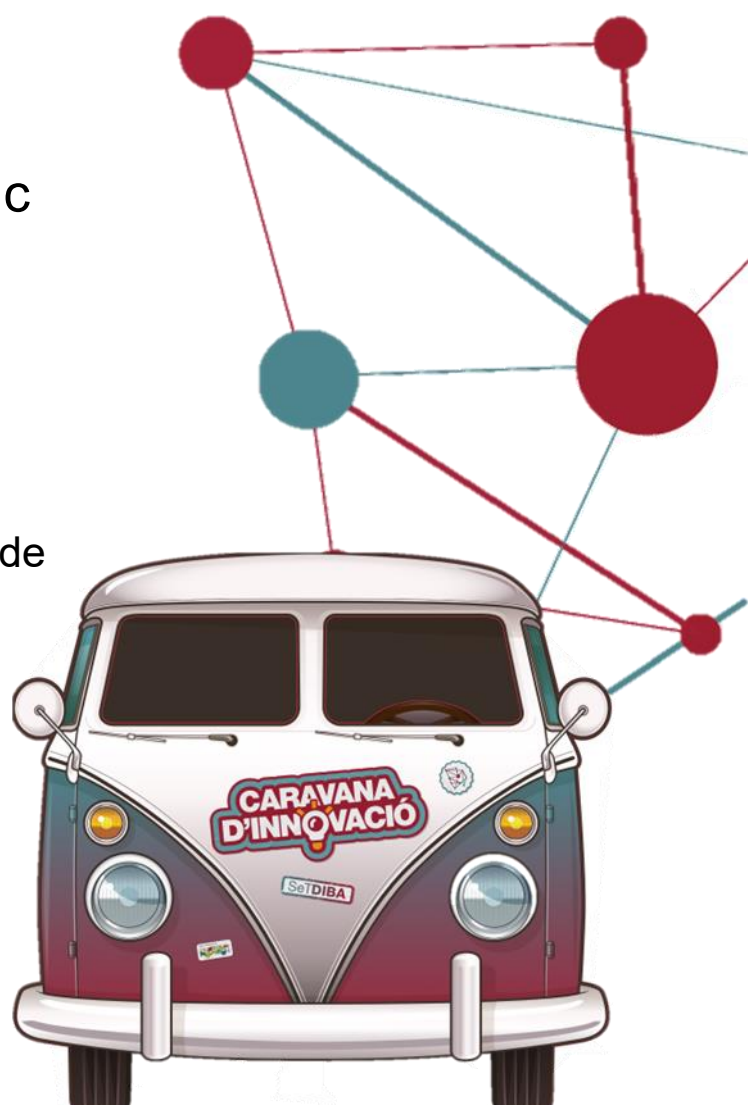
Ajuntament de Castellterçol
Jornada L'Ajuntament a 1 clic

Casa Museu Prat de la Riba

4/6/2024 a les 10.00h

Obert?: sí

Relator: Hugo Barrós (Ajuntament de Sant Quirze del Vallès i UOC)



■ ■ ■ Entrevista amb Dario Amaral Quiterio (tècnic de Transparència i Bon Govern) i Albert Obrero (regidor de Bon Govern)

■ Molt bon dia, tenim aquí l'Albert, tenim aquí el Dario, estem a l'Ajuntament de Castellterçol, estem en un entorn privilegiat i màgic. Albert, vols presentar-te?



Hola, bon dia, soc l'Albert Obrero, tinent d'alcalde de l'Ajuntament de Castellterçol i cap de l'Àrea de Ciutat de Ripollet i, primer de tot, m'agradaria parlar d'on som. Som al pati de la Casa museu Enric Prat de la Riba, i quin millor lloc per parlar d'administració i d'innovació que no a la Casa del que va ser el fundador de la Mancomunitat de Catalunya, primer president de la Mancomunitat, impulsor de l'Escola de l'Administració Pública de Catalunya i de la transformació moderna de l'administració catalana.

■ Molt bé. Dario, et presentes, si us plau?

Molt bon dia, em dic Dario Quiterio i soc tècnic de Transparència i Bon Govern a l'Ajuntament de Castellterçol.

■ Perfecte. No ho hem dit, però evidentment donem les gràcies a la Diputació de Barcelona i al treball magnífic d'ajuda als ens locals, ajuntament com el que teniu vosaltres, d'una dimensió poblacional no tan gran, al voltant de 2.500 habitants, i estic encantat de poder ser el relator d'aquesta iniciativa tan interessant. Anem a definir la iniciativa, si us sembla bé, començaré primer pel Dario i anem intercanviant Albert, en tot cas podeu interrompre'm en qualsevol moment. La cosa és fer-ho en obert, no en un model tancat. Detallem de forma general el perquè?, quina va ser la vostra necessitat, el problema o la incidència que us va dur a fer aquest projecte que diria anomenau "L'Ajuntament a 1 clic?"



L'Ajuntament a 1 clic, sí. Doncs bé, l'Ajuntament de Castellterçol porta treballant durant els darrers anys en expandir la seva part digital, tant el portal de Transparència com la seva web municipal i tràmits i gestions digitals. Nosaltres vam creure convenient posar en valor o transmetre a la ciutadania aquesta feina de l'Ajuntament. Nosaltres ens hem adonat, gràcies també a indicadors com InfoParticipa, que els municipis amb característiques demogràfiques com Castellterçol en quant a habitants o en edat d'aquests habitants, no tots tenen desplegades aquestes característiques digitals o

aquestes funcions digitals, no? I per tant, nosaltres amb l'objectiu de poder transmetre a la ciutadania aquestes fonts d'informació i també facilitats per tramitar alguns dels serveis o algunes de les funcions que l'Ajuntament tramita diàriament tenien aquest apartat de l'Ajuntament digital on podíem trobar tota aquesta informació i fer tots aquests tràmits de manera més fàcil o més ràpida i poder aportar-los aquesta alternativa a més de les OACs habituals d'atenció presencial.

■ **Molt bé. Anem a posar una mica el focus en el com i quan. Com i quan va sorgir l'impuls d'aquesta idea, Albert?**



Bé, com ha dit el Dario, farà ja vuit, anem ja cap a vuit-nou, ja anem cap al 10è any al govern de l'Ajuntament de Castellterçol, que és Castell en positiu, que és una formació local d'una agrupació de lectors, dins del nostre programa electoral una de les peces claus era la modernització de la institució. Com proposar un model

d'organització al servei de ciutadania al segle XXI. I això implicava dues mirades. Col·locar la ciutadania al centre i treballar des de la proximitat, des de la pell, des de la humanitat, però al mateix temps utilitzant les eines dels nostres temps. I amb això hem estat avançant, som un municipi amb pocs recursos, tenim una plantilla molt curta, 20 treballadors ara mateix, atenem a 2.800-2.900 habitants i hem anat al ritme que hem pogut anar construint. La proposta de l'Ajuntament a 1 clic era la doble cara del mirall. Era per un costat que la ciutadania que tingués la necessitat d'interaccionar amb l'Ajuntament ho pogués fer mitjançant la seva seu electrònica amb procediments específics i de la forma més clara i àgil, i al mateix temps que aquella ciutadania que volgués fer una interacció amb l'Ajuntament presencial la pogués fer amb funcionaris habilitats, que és l'altra cara d'aquest Ajuntament a 1 clic, és l'Ajuntament a 1 clic i l'Ajuntament a 1 pas.

■ **Ara que hem vist inicialment el perquè, el què, el com i quan... si estiguéssiu davant d'un públic infantil i l'hi haguéssiu d'explicar, perquè de vegades tendim a parlar a nivell intern o utilitzem paraules tècniques com seu electrònica, la pàgina web, etcètera, però si tinguéssiu davant uns nens i nenes, com ho diríeu, com explicaríeu aquest projecte d'una forma senzilla?**

DARIO

Doncs bé, es tracta d'una jornada, una xerrada, si vols dir-l'hi, sobre els serveis digitals de l'Ajuntament, una jornada de participació ciutadana, oberta a la participació dels espectadors per poder ensenyar a aquests veïns de Castellterçol quines pàgines web

té l'Ajuntament i què s'hi troba a cadascuna d'elles, quins tràmits poden fer, quina informació poden cercar i tot allò que comporta l'Ajuntament digital.

■ **Perfecte, i sobre les persones o rols que van estar al darrere d'aquest projecte, quins són els més identificats? A banda, evidentment, de vosaltres dos**

ALBERT

És clar, penseu que en una organització de 20 treballadors i treballadores públics, més un govern, en aquest moment són quatre, quatre al govern, estem en govern en minoria, això o funciona de forma sistèmica o no funciona, o sigui, per tant, involucrats del primer a l'últim. Penseu que la figura del Dario en un Ajuntament com el nostre no tenim capacitat per tenir de forma (de moment) de forma estable un tècnic d'organització, per tant, hem estat jugant amb els programes de primera experiència jove per a joves llicenciats de grau, que és el cas del Dario, per tota aquesta figura, però no podem pensar en aquestes realitats sense la figura de l'Helena, que és la cap d'Atenció Ciutadana, però no podem treballar bé tota aquesta transformació sense la figura de l'Agnès i del Jordi, que són els nostres funcionaris habilitats que han fet l'atenció, però tampoc ho podem treballar sense la involucració de la Lucía i de la Sílvia, que són les dues tècniques de l'Àrea de Persones que han fet a part de la seva feina quotidiana tot un esforç a l'hora de digitalitzar tràmits, igual que el Gregori, etcètera, etcètera. I sobretot també amb l'acompanyament i les sinergies amb la Secretaria Intervenció de la casa, ja sabeu que aquesta figura és clau a totes les administracions locals, amb un Ajuntament de 3.000 i escaig, has de jugar el partit amb el secretari interventor i amb el Jaume hem jugant el partit. I una peça que per a mi sí que és cabdal aquí perquè és una peça que treballa moltíssim i que moltes vegades ens costa fer-li el reconeixement, que és el nostre tècnic d'administració general, el Santi, perquè el Santi toca 300.000 pals, imagineu-vos, tenim un luxe de poder tenir un tècnic d'administració general al municipi de la nostra mida això és un luxe, no és normal, normal és tenir al secretari interventor i ja està, nosaltres tenim una segona figura jurídica i el Santi ha tocat tots els pals, ara respira una mica, perquè hem pogut des de fa dos anys incorporar aquestes figures de joves talents, però jo no hagués fet el viatge que he fet aquests vuit anys fins que han arribat els joves sense el Santi, és impossible, però com veieu és que és tot el sistema, però és que us diria que la brigada incorporada, perquè quan la brigada va veure que es digitalitzaven procediments el nostre cap de Brigada va dir - eh! allò nostre també!, perquè jo necessito..., és a dir hi ha aquesta dinàmica creada. Però compte amb una cosa, i és una cosa que se'ns fa molt esment des de la nostra pròpia oposició, que ens fiscalitza d'una forma molt contundent, com ha de ser, no cometem l'error de emmirallar-nos amb la tecnologia, de creure que la tecnologia és la vareta màgica que ens ho solucionarà tot, la tecnologia és un mitjà que hem de fer servir quan sigui necessari, però bàsicament atenem a persones, el nostre client és la gent, i nosaltres no podem perdre mai de vista que tota la nostra acció és per treballar per la gent. La gent necessita en tecnologia? en tecnologia. La gent necessita presencial? presencial. Però és la gent, perquè de vegades ens hem perdut a l'administració, i ho hem vist després de la pandèmia, amb tota la polèmica reflexió al voltant de les cites prèvies, que allunyem a la ciutadania, i bàsicament nosaltres és que treballem per ells, i per elles.

■ **D'acord. I en algun moment us heu sentit qüestionats pels companys de la casa, això m'agradaria una resposta sincera... no entenien el que fèieu?, o heu tingut alguna reticència, algun comportament de dir uff, això no acabo de veure clar...?**

DARIO

Jo he de dir que no sé si també perquè soc jove i acabo de venir fa poc, que tothom em tracta superbé i ningú com mai m'ha qüestionat la feina ni res. Evidentment, hi ha gent més tradicional potser la manera de treballar, que no qüestionaven si la feina, però potser deia, i això ben bé perquè servirà? Però en cap moment no van posar cap trava, sinó van intentar més ajudar i dir, doncs jo crec que funcionarà millor si feu tal cosa també, i van aportar en positiu per poder ajudar a que la jornada sortís bé i acabés bé, i tothom jo crec que va col·laborar amb major o menor mesura. Però tothom va col·laborar i ningú va posar traves.

■ **I en l'àmbit dels recursos, com són els econòmics, materials, formatius, sensibilització de la casa, etcètera, si parlem en general, quins recursos vau necessitar per desenvolupar tant la jornada com el conjunt del projecte en si?**

DARIO

Doncs bé, en primer lloc, en quant a recursos materials necessitàvem tant l'espai com el projector (al final vam optar per una televisió de grans polzades) i bé, tot això l'Ajuntament ja ho tenia a la seva disposició. Només vam haver de fer una petita inversió en unes gorres, que si més endavant desenvolupem com va funcionar en si la jornada ja explicaré per què. Però bé, va ser una petita inversió econòmica, no va superar els 300-400 euros, i per tant vam tirar molt de tot el material que nosaltres tenim a l'Ajuntament i del treball dels tècnics de l'Ajuntament, perquè també, com deia l'Albert, les companyes, la Sílvia, la Lucía i l'Olga, van sortir una mica també de les seves funcions habituals i van fer altres coses que potser no els hi tocava, però perquè aquesta jornada sortís endavant, les van fer i van estar presents a jornada, ajudant i organitzant-ho tot perquè sortís bé.

■ **Molt bé, imaginem-nos, no només en el marc de la jornada que vau fer, que ha estat una jornada exitosa, sinó dintre del procés, en un semàfor. En vermell què ha anat malament, en taronja què ha anat regular i en verd que ha anat bé. Si hi hagués aquest símil amb el semàfor, què en penseu? En vermell què tindríem?**

DARIO

Comencem...

■ Vols començar en verd?

DARIO

Comencem en verd

■ Vinga, comencem en verd, va.

DARIO

En verd, jo crec que la implicació de tothom ha estat molt positiu, tothom s'ha implicat



com els dos hem dit, i crec que la jornada es va planificar i es va treballar amb consciència i amb professionalitat, i per tant la jornada en sí crec que va ser un èxit i va ser molt positiva. En taronja, doncs bé, que potser aixecar o interessar a la ciutadania aquests temes, que precisament l'objectiu de la jornada ja era aquest, però jo crec que sempre es pot aspirar a més, i evidentment hi van assistir deu, quinze, inclús alguns vint persones, també la gent

a vegades escolta més, l'escolta menys, però al final de la jornada, per exemple, s'hi van apropar ciutadans per preguntar-me coses específiques de les webs, per tant, amb això ja va ser una cosa que em va fer sentir que la jornada havia servit per almenys interessar alguna gent, doncs en taronja això, que sempre pot haver més gent interessada. I en vermell, doncs no sabia valorar una cosa especialment negativa, potser a vegades poder tenir més recursos i més llibertat per fer les webs de la manera que voldríem. A vegades, per exemple, això, el que dèiem la companya de territori demana aquest tràmit, el podem fer d'aquesta manera, podem posar un desplegable d'aquesta manera i hi ha coses que són donades per l'AOC, l'Administració Oberta de Catalunya, i que nosaltres no podem canviar. Per exemple fa uns dies vaig contactar amb la responsable a veure si podíem implantar això d'aquesta manera, i clar, evidentment no t'ho poden implantar d'un dia en l'altre, però si tinguéssim els recursos com per poder gestionar de manera pròpia tot això, doncs ho podríem fer més ràpid i més personalitzat, però això ja entenem les característiques del poble, els seus habitants, el seu pressupost i la plantilla de treballadors en si.

■ **Ara que has parlat del Consorci AOC, perquè dintre dels serveis que esteu oferint dins l'Ajuntament a 1 clic, n'hi ha de diversos, un és el propi de l'atenció i tramitació electrònica, però n'hi ha d'altres, com l'administració oberta, que sigui transparent... En aquest sentit, també vau fer una jornada dinàmica, vau explicar una miqueta com obriu les portes dintre de l'Ajuntament i quin valor públic això aporta?**

DARIO

Sí, nosaltres la jornada se centrava en les tres webs, la web municipal, que la gestiona una tercera empresa contractada per l'Ajuntament i que porta sobretot la companya de comunicació, i després les webs que es desenvolupen en el marc de la seu electrònica, que com bé sabeu són el portal de transparència i la de tràmits i gestions, i aquestes sí que donades per l'Administració Oberta de Catalunya. Doncs l'objectiu era concretar què s'hi pot trobar, a cadascuna d'aquestes, i per tant hem diferenciar-les entre elles, i en quant a valor afegit, bé, doncs creiem que el temps de la gent a l'hora de tramitar les coses o el coneixement de la gent a l'hora de, per exemple, fiscalitzar la tasca del govern, o conèixer dades sobre el municipi que potser desconeixien, sobre la contractació, sobre les subvencions, tot aquest funcionament al final aporta valor afegit al poble, perquè una ciutadania més informada sempre crec que és positiu, i això, i guanyar temps i facilitat a l'hora de tramitar qualsevol tipus de servei o contactar amb l'Ajuntament, que d'altra manera potser sempre havien d'estar depenent de les hores d'atenció al públic o poder fer-ho a la vegada que treballen o que han de portar nens a l'escola, llavors saber que això ho poden fer des de casa a qualsevol hora i de manera online.

■ **Perfecte, ho has dit d'entrada, però m'agradaria aprofundir també des de l'Ajuntament i en la vessant de l'àmbit polític, el valor que aporta a l'organització, a la societat, i si algun benefici aquí en concret entre a aquesta iniciativa destacaries per sobre de...**

ALBERT

Mira, ara vaig a la pregunta, però deixa'm citar el Dionís Guiteras, el vicepresident de la Diputació i alcalde de Moià. El Dionís, que ha escrit un llibre ara fa poc sobre el món rural i la realitat del món rural i la convivència i la transició del món rural al món urbà, ha explicat com en el món rural la innovació no és el mateix que en el món urbà. Per tant, què ens aporta desenvolupar una administració moderna en un entorn rural? No és el mateix del que li aporta a una ciutat mitjana de l'àrea metropolitana, no és el mateix. Penseu que l'exercici dels drets de la ciutadania al món rural té mala peça al teler. La ciutadania que vivim al món rural no tenim el mateix exercici de drets d'accés als drets que la resta del territori. Per què? Perquè tenim un entorn on hi ha moltes menys oportunitats. Per tant, què aporta? donem eines a la ciutadania per poder reivindicar i exercir de forma més eficient els seus drets. Què aporta? donem eines a la ciutadania per poder fiscalitzar i controlar l'acció de govern. Cosa importantíssima és la construcció de la governança pública i d'uns entorns democràtics sans. Una cosa no menor, en certa part del territori, en una època d'aquest país, la governança era molt feble i els controls

eren inexistents. I ho deixo aquí. Tot això és el que ens aporta. Què aporta més a més? una exigència clara als governs de que no els escollim cada quatre anys, ens oblidem i d'aquí quatre anys passarem factures, ens han de fiscalitzar i controlar cada dia, i nosaltres hem de retre comptes a cada acció de la que fem. Tot això ens ho aporta. I la facilitació d'eines per a la vida quotidiana, per al dia a dia. Però més enllà del dia a dia, el nostre secretari de cooperació, el Jaume, quan nosaltres vam arribar aquí al 2015, ens veia com a joves regidors, que no en teníem ni punyetera idea cap de nosaltres, ens repetia una vegada "esteu aquí per construir una institució" i construir una institució no vol dir fer burocràcia d'aquella dolenta, sinó vol dir fer una casa de parets fermes i gruixudes que permetin suportar unes bones polítiques públiques. I les bones polítiques públiques són aquelles que es fan amb servei de, i no és possible sense la construcció d'una governança complexa dins de la institució, i això és el que intentem fer amb projectes com l'Ajuntament en 1 clic, amb batallar per aconseguir el segell d'InfoParticipa cada any..., perquè no només hem d'atendre allò que ens diu la Llei de transparència, sinó que hem d'aprendre com fem la comunicació de la transparència, tot i que tinc els meus punts de vista crítics en com ho planteja l'autònoma, però realment fa un exercici molt interessant de reflexió, perquè si ens quedéssim només amb els portals de transparència... Jo sempre faig un exercici, jo agafo el meu pare de 81 anys i li ensenyo i li dic -tu entens alguna cosa? Jo no entenc absolutament res. Dic, molt bé, d'acord, això no serveix per allò, ja ho podem tirar a terra. I això és el que ens passa amb els portals de transparència. Els entenc jo, que és una eina de treball, però la ciutadania els entén? I infoParticipa ens permet fer, ens obliga a fer aquesta reflexió de dir d'acord, dóna-li dues voltes a això que ja tens i que has sistematitzat, i que ho tens publicat, i que ho tens en dades d'accés, etc. però perquè es pugui entendre per part de la ciutadania, perquè t'ha de controlar, perquè tu estàs al seu servei i treballes per a ells. Jo crec que tot això és el que ens dona. Però sobretot, i torno al començament a les paraules del Dionís Guiteras, innovar en el món rural, i en aquest cas és donar drets, habilitar la capacitat de l'exercici dels drets per part de la ciutadania. I fent aquests projectes ho fem.

■ **Fantàstic. Si aterrem a nivell d'indicadors, heu fet algun quadre de comandament o disposeu d'ítems per mesurar tots aquests projectes? Aquesta iniciativa?**

DARIO

El projecte en si o la transparència?

■ **Ambdós**

DARIO

Doncs bé, pel que fa a la transparència, com deia l'Albert, InfoParticipa és un dels indicadors que en aquest món de transparència més es té en compte o més es valora, per tant, aquest és un d'ells. També la tasca de les companyes de la Diputació, que fan una avaluació i a més et diuen com millorar i quines són les bones pràctiques és l'altra guia, jo crec, fonamental per a qualsevol ajuntament que vulgui millorar la seva

transparència. I després, bé, qualsevol article, ja sigui de la Diputació, de la Generalitat, qualsevol informació oficial que ajudi a millorar els portals, a millorar les webs, millorar tots aquests apartats on la ciutadania pot trobar informació oficial sempre és útil per poder... Per exemple ara t'està pensant en l'índex de maduresa digital, també no ben bé específic de transparència sinó més global en això, en serveis digitals d'ajuntament, és un altre que també ens ajuda a veure en què podem millorar i de fet estem treballant en alguns d'aquests punts per poder tenir-los enllestits i poder sumar, diguéssim, aquests serveis de l'Ajuntament Digital. En quant a la jornada? Bé, primer un que potser no havia pensat durant la planificació però el fet que la gent s'interessés al final de la jornada ja em va fer veure que hi havia punts interessants i que la gent tenia cert interès si els parlaves de serveis digitals d'ajuntament. Després, a nivell potser més tècnic des del departament el que crec que es podria valorar és si bé les entrades, diguéssim, des del backoffice de la web, les entrades diàries o les entrades d'usuaris puntuals si augmenten o no, però a part de fer una avaluació prepost, diguéssim, que és abans de la jornada i després de la jornada, també seria interessant fer una avaluació que s'anomena Diff in Diff, que és Difference in Differences, que tracta de mesurar tendències, en aquesta avaluació, bé, pels que potser no estiguin més familiaritzats, tracta d'agafar dues tendències que en números absoluts no han de ser, no tenen per què ser iguals, però la tendència han de ser similars. Per exemple, posem exemples. Si en els mesos de febrer, abril i maig, no, març, abril i maig, la línia, imaginem-nos un gràfic que mesurés les entrades o els tràmits, més que les entrades, jo crec que és més adient mesurar, per exemple, tràmits, els tràmits fets de manera digital i aquesta tendència fos igual a l'any 2014 i a l'any 2017, diguéssim que al març puguen una mica, a l'abril baixen i al maig tornen a pujar, perquè hi ha, per exemple, els tràmits d'inscripció a l'escola Bressol i la gent els fa online.

■ Que són estacionals

DARIO

Sí, que són estacionals. I després, també agaféssim els mesos de juny, juliol i agost i es fes també aquesta línia de tendència, es podria comparar amb la d'aquest any (jo ho dic per mesos perquè just la jornada va ser el 30 de maig, per tant es pot agafar com el mes de maig sencer d'un costat i el de juny ja a partir de l'altre) i es mesurés aquesta mateixa tendència, podríem veure si a partir de la jornada hi ha un canvi en l'any 2024 i aquesta tendència canvia respecte a les tendències dels anys anteriors. És una mica complicat, visualment és molt més clar, però si a qualsevol l'interessa és una anàlisi Diff in Diff.

■ Està molt ben explicat.

ALBERT

Com es treballa la participació ciutadana en un municipi de 2.800 habitants? I torno a aquesta referència del món urbà i del món rural. És clar, tota l'acadèmia de la participació ciutadana està concebuda des del món urbà. Els que vivim al món rural, això ho patim amb l'urbanisme, amb la fiscalitat, amb les polítiques culturals... Si voleu, podríem parlar de les polítiques culturals en un municipi de 2.800 habitants, és un tema molt divertit.

Com fas la participació ciutadana amb 2.800 habitants? És que la fas cada dia. No et poses a muntar processos de participació ciutadana específics com faríem a la ciutat. De vegades sí, nosaltres en portem 6 en aquests 8 anys però perquè tenim un element que es diu les assemblees d'entitats que fem cada trimestre, perquè al regidor el més normal és trobar-te'l al bar de la tieta, que és al bar d'aquí del fons, a la plaça Dr. Farga, assegut a la taula del fons, que és la taula dels regidors on és un continu de quan no estàs amb una entitat estàs amb un veí, que hi ha aquest espai de participació. Soc el regidor també d'Educació, i quan hi ha canvi de junta (la junta de les escoles es canvia cada any) hi ha molta rotació, els estatuts estan muntats així, estàs un any i a l'any següent ja fas el canvi, estàs un any i mig, bàsicament. Quan hi ha nova junta, jo me'n vaig a sopar amb la junta. Anar a sopar és que quedem a les tietes a fer un bocata, eh?. I d'aquesta manera el regidor coneix quina pell té aquella nova junta, i la junta sap qui és el regidor. Estem tenint aportació de població nova des de la pandèmia, gent que ens ve d'àrea metropolitana, com vaig arribar jo fa 25 anys, amb mentalitat d'àrea metropolitana, i els hem de ressituar. Perquè si no, comencem a fer demandes tipus Barcelona i si demanem tenir accés a un equipament públic amb un conserge que m'obre i em tanca la porta, això no passa, en un poble et dona les clau i et diu entres tu. Amb una d'aquestes fa dos anys, una de les que ens van dir els pares va ser dir que la inscripció havia estat molt complicada. Per què ha estat complicada? M'has obligat a agafar-me un dia de festa, perquè jo treballo a Barcelona, he hagut d'agafar un dia de festa, hores de festa o entrar més tard per arribar a l'OAC quan estigués oberta per fer la inscripció a l'escola Bressol. Per això el curs passat, el primer tràmit específic que vam donar va ser el de l'escola Bressol, i després, quan ja el teníem donat d'alta, vam dir - donem-li una volta més, com ho podríem fer més fàcil? I amb la mateixa cartelleria amb què anunciàvem que s'obriria el període de preinscripció hi vam insertar un codi QR que ens dirigia directament al tràmit específic. 100% d'eficiència. No hem tornat a tenir un pare a l'Ajuntament. Físicament eh? I a més a més, el període s'ha tancat abans, no s'ha tancat, ha estat obert, però la demanda que teníem (perquè en un poble acabes tenint bastant controlat quines són les famílies) en els 4 o 5 primers dies estava resolt. Bàsicament es tracta de lligar aquests elements, de fer una mica de llast, dient que m'estan demanant per aquí els pares? com els podem fer la vida més fàcil? això com ens ajuda a construir una millor governança? com utilitzem les eines tecnològiques per aplicar-lo? Relligant-ho bé, fent un bon recosit, és el que aconseguixes. És una mica lligant amb la part més aquesta de participació. I, com a regidor, el millor indicador és aquest, que a la següent reunió et diguin els pares: el sistema de preinscripció va molt bé i és molt àgil.

■ Fenomenal, aquest lligam entre la part més tècnica i la part política en una visió general que ha donat un context transversal. Ha estat fantàstic. Anem a la part final. Imagineu-vos que... algun element ja ho heu introduït, però si poguéssiu tornar a l'inici del projecte, amb una màquina del temps, què canviaríeu i què mantindríeu?

DARIO

Jo crec que, a nivell tècnic, només potser canviaria una mica la disposició amb què vam organitzar els diferents apartats de la jornada. Perquè, al final, també, com que és la primera jornada que ho organitzem, en el meu cas, les companyes segurament també, era com una posada en societat, va anar una mica àgil tot i potser no vam saber captar

d'inici a la gent i vam haver d'insistir una mica, i al final la gent sí que va respondre, però amb més experiència ara, organitzaria l'espai físicament d'una altra manera, o el funcionament inicial d'aquesta jornada d'una altra manera, perquè no fos tan ràpid tot o no tinguéssim de vegades un moment de gestionar-ho bé. Però bé, ja et dic, va ser una mica el resultat d'això, de que era una primera jornada i inicialment vam haver d'insistir una mica la gent, però de seguida van respondre. I què mantindria? Doncs tant l'equip de treball, perquè tothom va ajudar, com el plantejament en si de la jornada, sobre què és l'ajuntament digital, què hi podem trobar i com es pot tramitar tot això i com funciona en general, i poder traslladar-ho de manera propera a la ciutadania.

■ **Potser això que has comentat abans de les gorres, si ho vols ara concretar-ho, perquè és força interessant...**

DARIO



Sí, nosaltres la jornada, clar, d'inici vam plantejar què volem fer? traslladar a la ciutadania aquests serveis. El com ho fem és el que s'ha de desenvolupar. Una de les pors que teníem o una de les preocupacions és que nosaltres muntéssim això, per exemple, a l'Espai Escènic, que és un teatre de grans dimensions o prou nou, i ho muntéssim un dia a les 8 de la tarda o a qualsevol altra hora, i no s'hi presentés ningú, o s'hi presentessin 2 persones. Llavors, el nostre plantejament va ser en

comptes d'esperar que la gent vingui a nosaltres, anem nosaltres a anar on és la gent i on hi ha, sobretot, potser el públic més digital o què més us pot fer d'aquestes eines. Per tant, vam decidir amb les companyes, que també coneixen molt bé el poble, que un dels millors llocs per espai i per ciutadans era l'escola. Llavors, vam decidir tenir preparat tot l'apartat tècnic quan els pares anessin a buscar els nens a l'escola, perquè sabíem que allà físicament hi hauria gent. Per tant, vam muntar-ho tot allà, un espai de l'escola on s'hi podia estar, no donava el sol per la pantalla, no hi havia reflexos, podíem muntar cadires i també clar que fem amb els nens? perquè poden escoltar, però no sé si serà el tema que més els interessarà. Llavors, vam decidir fer un taller a part on els nens poguessin pintar unes gorres, perquè també al nen li digués al pare - ah, doncs jo em vull quedar a fer aquest taller, i el pare no tingués aquesta excusa o no tingués el problema de gestionar el que feia amb els seus fills i pogués quedar-se a la jornada. I, finalment, després de la jornada, també teníem berenar, coca i xocolata, que també ajuda.

■ **Això per a nens i per a adults, no?**

DARIO

Això per a tothom, inclús tècnics. I res, també la presència de l'alcalde com a relacions públiques també va ajudar a que la gent si volgués quedar i volgués assabentar-se de què estava passant. I crec que la jornada va sortir en part bé per aquesta planificació de dir anem a on és la gent i no esperem a que ens vinguin a buscar i donem-los totes les facilitats de poder tenir els nens encarregats amb persones responsables, que van ser les tècniques de l'ajuntament, per això abans he dit que van sortir una mica de les seves funcions habituals, i els nens podien estar pintant aquestes gorres, que a més estaven logotipades amb "L'Ajuntament a 1 clic, Ajuntament de Castellterçol" i nosaltres podíem estar ensenyant als seus pares i als ciutadans de què tractaven els serveis digitals.

■ **Perfecte. Anem a les últimes qüestions. Intentem parlar en termes de sostenibilitat i d'estratègia perquè això no quedi en un calaix. Penseu que aquesta iniciativa es mantindrà amb el temps, es podrà ampliar?**

ALBERT

Aquest és el repte i enllaça amb el que t'he dit de que l'abordatge ha de ser holístic, ha de ser sistèmic, ha de ser del conjunt d'organització, cap endins i cap enfora. Si això acaba sent una proposta d'un equip de govern que està en un pam o d'una dèria d'un regidor políticament, o de la coincidència o no de que la Generalitat tregui una convocatòria de joves primera experiència i que el TAG de l'Ajuntament pugui respirar 5 minuts per dedicar-se a aquests temes, ja sabem com acaba, hi tenim molta experiència, això acaba per l'aigüera. Si després de 10 anys això no ha acabat per l'aigüera i el que ha anat fent és deixar pòsit i anar fent capes de creixement i allò que deia aquell entrenador del Barça que ens va fer guanyar unes quantes copes d'Europa, que la roda girava, en format virtuos jo crec que aquesta roda gira virtuos no es té futur. Caldrà ser adaptatiu, caldrà gestionar bé el canvi, caldrà veure les noves tendències, caldrà veure quines oportunitats i quins riscos tenim dins d'aquest sistema, però quan repensem constantment el canvi continu, que és un cercle amb el que estem com a organització, hem d'estar pensant també aquesta magnitud. Si ho fem així, és sostenible. Si ho pensem amb paràmetres urbans, me n'entorno, de necessito una àrea de governança amb un tècnic d'organització dedicat amb un suport, oblidem-nos, això no passarà, perquè ja no passa. No és possible, no tenim aquests recursos. Una altra cosa, i és una discussió que ens sobrepassa a nosaltres és que ens hauríem de qüestionar com estem construint l'estructura administrativa d'aquest país. Aquesta comarca té 15.000 habitants, escassos, té un consell comarcal un consorci de 10 ajuntaments amb totes les seves estructures multiplicades per 12. Els tècnics aquí no és una qüestió d'opinió tècnica, però jo com a polític sí. Això no és sostenible. No és sostenible ni funciona com hauria de funcionar. Però amb el nostre petit món, creiem que si seguim amb aquesta dinàmica, sí que és sostenible perquè no depèn només d'una persona, sinó que hem aconseguit i jo crec que és gràcies a la implicació de tothom, gràcies a haver escoltat a tothom, gràcies a haver-nos... Quan dic escoltat és haver acceptat la crítica de l'altre, de reconèixer l'altre com a interlocutor vàlid. No arribar els joves llicenciats amb tot el seu coneixement (jo segueixo parlant de llicenciats, no de graduats, com soc pre-Bolònia,...) els joves graduats amb tot el seu coneixement universitari i menysprear tot el coneixement de l'experiència de 40 anys de servei que podem tenir a la casa. No, això no s'ha fet. I aquesta experiència de 40 anys de servei a casa, com deia el Dario - jo no

ho sé, però a mi em tracten de meravella. Ja us ho dic, el tracten molt bé perquè és un solete. Però sí, sí, el tracten molt bé. Aquestes sumes queden aquestes sinergies que és possible. Jo estic convençut que seguirem, que no s'aturarà.

■ **Una darrera qüestió. Certament, podríem estar aquí hores perquè és un tema cabdal, però intentem acabar. Tenint en compte que el 80% dels ajuntaments del territori de Catalunya tenen menys de 5.000 habitants, una dimensió poblacional similar a la vostra o menor, creieu que això es podria replicar en una altra consistori, en un altre ens? Seria fàcil? També amb l'ajuda de la Diputació, en aquest cas? Què us sembla?**

DARIO

Sí, jo crec que és una pràctica que pot ser replicada a altres ajuntaments. Crec que sempre hi ha d'haver la voluntat política. En el nostre ajuntament hi havia aquesta voluntat. Però de totes maneres, si es presenta un bon projecte, normalment la voluntat política hi pot ser darrere. I aquesta és una experiència que no requereix molt en el sentit de pressupost ni nivell tècnic. Es tracta de voler traslladar a la ciutadania tot allò que l'ajuntament ofereix als seus ciutadans. I per tant crec que sí que és possible que aquesta jornada es pugui muntar. La part més clau és anar a buscar la gent i no esperar que la gent vingui a tu, perquè evidentment tothom té altres coses a fer, moltes vegades després d'estar treballant tot un dia i ocupar-te de la canalla i tal, l'últim que vols fer és seure a escoltar sobre com funcionen els tràmits de l'ajuntament. Però si hi ha aquesta voluntat d'anar a buscar la gent i explicar-los mira això us pot fer la vida més fàcil o us pot ajudar en alguns dubtes que podeu tenir sobre quina informació hi ha disponible, doncs crec que és fàcilment replicable i és possible exportar-la a altres municipis, tot i que tinguin poca població. Inclús a vegades amb aquesta poca població com deia l'Albert, la participació ciutadana es fa al dia a dia i també és fàcil portar-los a on vols que t'escoltin i ser proper amb aquesta ciutadania i ajudar-los, que al final crec que l'administració ha de facilitar la vida als ciutadans i organitzar aquesta vida en societat.

■ **Molt bé. Perfecte. Alguna cosa més a afegir-hi Albert?**

Doncs res, ara venen els títols de crèdit. Que moltes gràcies a la Diputació i a les companyes de SeTDIBA per l'esforç i per l'acompanyament que ens fan perquè per molt que molts ho tinguem clar i marquem direcció fer-ho sols és complicat i fent-ho junts arribem més lluny, o sigui que la feina de la Diputació és essencial. Gràcies.

■ **Fem-ho bé, fem-ho junts, fem-ho senzill i acompanyats, no? És un gran resum. Ara crec que donarem un guardó que ens han preparat des de la Diputació, diria que és el millor moment per fer aquest lliurament.**



El relator lliura el reconeixement a l'ens amfitrió

■ ■ ■ Conclusions de la parada

L'Ajuntament a un clic és una iniciativa, oberta i participativa, a l'objecte d'apropar a la ciutadania els serveis digitals oferts pel consistori de Castellterçol.

Durant el procés que s'ha liderat i desenvolupat els darrers anys, s'ha pogut assolir la materialització d'una plataforma que engloba la Transparència, el Bon Govern, l'Atenció i la Tramitació en línia, on s'ha prioritzat que sigui comprensible, d'ús senzill, sostenible i de proximitat. A més, l'exitosa jornada participativa ha permès la seva difusió, amb una imminent aplicació pràctica i l'ha dotat dels valors públics.

Una bona pràctica que com a relator estic segur que es podrà adaptar en d'altres ens locals del nostre territori.

Moltes felicitats!



El relator i l'ens amfitrió pugen a la Caravana Innovació Digital