

Caravana d'innovació digital

Parada:

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

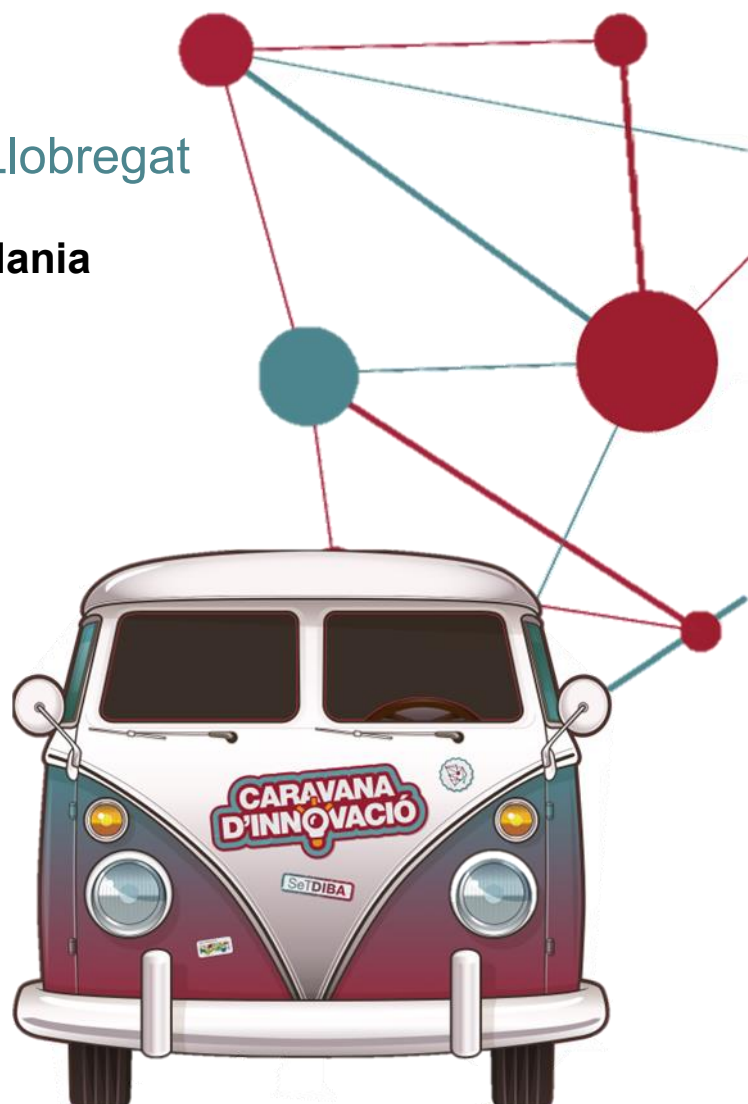
Testatge de tràmits amb la ciutadania

Seu de l'Ajuntament

21/1/2025 a les 10.00 h

Relatora: Magda da Silva

(Ajuntament de Mollet del Vallès)



■ ■ ■ Conversa amb Berta Cendrós (tècnica de participació) i Sandra Merino (cap de l'Oficina Integral d'Atenció Ciutadana) de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

■ Bon dia. Primer de tot anem a fer les presentacions. Us voleu presentar vosaltres mateixes?



Berta i Sandra:

Bon dia. Som la Berta i la Sandra, de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat. L'any 2023, arran de la iniciativa Espais d'Experiència Ciutadana de la Generalitat de Catalunya, ens vam plantejar provar aquesta manera de fer testatge amb la ciutadania amb els tràmits del nostre municipi. El

Departament de Govern Obert, conjuntament amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana i també amb Informàtica i Innovació ens vam plantejar tirar endavant aquest projecte al que vam anomenar Testatge de tràmits amb la ciutadania.

■ Quina va ser la necessitat o el problema que va provocar el plantejament del projecte Testatge de tràmits amb la ciutadania?

Sandra:

D'entrada teníem diversos tràmits per a la ciutadania, perquè es poguessin posar en contacte amb l'Ajuntament de manera electrònica i d'alguna manera requeria sobre ells saber per on havien d'entrar si volien fer un suggeriment, una queixa, un avís... Vam pensar que els hi havíem de posar més fàcil, creant un tràmit on des d'un únic lloc es pogués plantejar qualsevol tipus de demanda d'informació, o fer un suggeriment, o avisar de la detecció d'alguna cosa que no funcionava al carrer, des d'un tràmit que fos fàcil, perquè la ciutadania no s'hagués de perdre per la web buscant a veure de quina manera podia contactar amb nosaltres electrònicament. Aleshores es va dissenyar un tràmit adreçat a la ciutadania en general i com veient els indicadors es preveia que tindria molta repercussió, vam pensar que seria un bon candidat per posar-lo a prova i veure si la ciutadania realment entenia com funcionava, si els semblava prou entenedor. D'alguna manera volíem fer-lo el més fàcil possible i, ja que l'estàvem dissenyant, obtenir el feedback de les persones usuàries i recollir les seves aportacions.

Berta:

Jo crec que hi havia també un tema afegit i era que ens trobàvem que Sant Feliu de Llobregat, com marca la llei, té molta tramitació electrònica i resulta que hi ha molta gent que comença tràmits i no els acaba. I vam pensar que potser hi havia alguna cosa que a l'hora d'informar a la ciutadania no els estem explicant bé, perquè no acabaven el tràmit, no s'atrevien a continuar i acabar.

- Teníeu algun indicador previ relacionat amb el fet que s'iniciava el tràmit però no es finalitzava?



Berta:

Exacte! És a dir, quants tràmits s'inicien a l'Ajuntament i quants es finalitzen. I n'hi ha molts que es queden a mig camí. N'hi ha alguns que es queden a mig camí perquè ja no interessa continuar-lo però n'hi ha d'altres que és per la incertesa de si has de continuar o no. I vam pensar que si ho preguntàvem a la ciutadania seria més fàcil saber què és allò que havien trobat difícil.

- Per fer més senzill i més entenedor el tràmit. I si haguéssiu d'explicar aquest projecte, aquesta experiència, a nens i nenes petits, com ho explicaríeu? Expliqueu-nos aquesta experiència pensant que teniu aquí ara 20 nens, un aula de 20 nens i nenes, escoltant-vos.

Sandra:

Doncs jo els hi diria alguna cosa així: "A l'Ajuntament estem preparant un joc pensant en vosaltres, que consisteix en que pugueu dir coses que hem de fer o millorar a Sant Feliu o perquè plantegeu qualsevol altre cosa en la que us puguem ajudar. I volem saber la vostra opinió sobre el joc, si us sembla que és fàcil i que enteneu com funciona".

Berta:

Sí, és com quan et compres una peça de roba i te la vas a provar. En aquest cas, per a aquest tràmit, hem fet el mateix, l'emprovem abans de posar-lo a disposició.

- L'emprovem abans de posar-lo a disposició. Molt bé. I quina penseu que és la innovació que proposeu?



Sandra:

Pensem que a l'administració la gent ens entén, o ens ha d'entendre, però de vegades no ens entenem ni entre nosaltres mateixos. I bé, s'està fent una feina d'utilitzar un llenguatge més planer, ara ja parlem de comunicació clara, no? I jo recordo que de l'experiència, allò que més em va cridar l'atenció és que tu dones per fet moltes coses. Quan tu dissenyes un tràmit o quan tu penses alguna cosa, la penses des del teu punt de vista. I com que tens molta més informació, creus que s'entén perfectament, però després, quan reps el feedback de la ciutadania, veus que et diuen coses que ni t'havies plantejat. Tu penses que estàs oferint una informació molt simple i molt entenedora i et diuen que sobra moltíssim text, o que no volen haver

de llegir tant, opinions que sobten perquè tu penses que ja ho estaves fent molt bé, no? O creus que ja era suficientment entenedor. En l'experiència hi van participar persones de tota mena, des de gent gran fins a gent que treballava en projectes d'innovació. I és clar, surten idees diverses, des d'afegir un geolocalitzador a propostes més bàsiques. I et plantesges a quanta gent has d'arribar, i com n'és de difícil de vegades poder tenir en compte tothom.

Berta:

Per a mi una cosa "xula" d'aquest projecte era que hi intervenien diferents departaments. I és veritat que l'OAC es preguntava com s'estava comunicant amb la ciutadania, però des del punt de vista de participació jo crec que la innovació estava en poder implicar la ciutadania en un tràmit ciutadà. És a dir posem a la ciutadania a opinar sobre la burocràcia pura i dura.

■ És clar, i és que moltes vegades es parla molt de la participació ciutadana però realment després, portada a la pràctica, potser no ho és tant, oi? O és més en processos d'aquests de vot, en un procés participatiu...

Berta:

És clar, la participació en polítiques, però la participació en tràmits, en "paperassa", també és interessant, no? Com agilitzar aquesta comunicació, com arriba...

De la gent que va venir, tothom ens va dir que si els tornàvem a trucar tornarien a venir, i que estaven supercontents d'haver participat. I el que deia la Sandra, que al final nosaltres, quan fem un tràmit o quan dissenyem un tràmit, sempre el dissenyem des del nostre punt de vista i des del nostre coneixement, i de vegades les coses han de ser més senzilles, més fàcils per a les persones i això no ho podem veure igual des del nostra prisma.

■ Quina persona o persones van estar darrere de la iniciativa? Si no t'he entès malament és un projecte transversal, quines persones van estar darrere d'aquest projecte?

Berta:

Hi havia l'OAC, hi havia Gestió del Coneixement per tot el tema del disseny del tràmit, hi havia Innovació (de fet la sessió la vam fer a la Seu d'Innova, a Coinnova) Informàtica (que eren els que després ens introduïen els canvis), Participació i Govern Obert, i més indirectament Educació, perquè vam convocar l'Escola d'Adults i les AFA's. D'indirectes n'hi va haver més, però així en el nucli dur els que hem dit.

■ I com va passar de la idea al resultat final? O sigui, com va sorgir aquesta idea?

Sandra:

D'una manera bastant intuïtiva. O sigui, la idea era provar, fer una experiència pilot, així que tot va anar sorgint amb aquesta voluntat, no?

Berta:

Sí, a més la idea era inspirar-nos en la Generalitat però és clar la Generalitat ja ho tenia tot com molt rodat, amb una metodologia, amb entrevistes i una empresa... I nosaltres havíem de fer amb el que teníem. Aleshores va costar més, i ens vam plantejar fer-lo més proper. Perquè en realitat és un tràmit que ens interessa. Vam fer un focus grup per recollir les aportacions i prou bé va sortir, estem molt contentes del resultat per ser la primera vegada.

■ Quins riscos us va trobar, o què va haver de gestionar durant el projecte?

Berta:

Jo en diria dos, però segur que n'hi ha més, eh? Un era la incapacitat de realitzar segons quins canvis que ens proposaven. És a dir, alguns canvis que al final eren factibles però a llarg termini. Per exemple el cercador del web (que sempre rep queixes) i és clar, ara mateix això no ho podem canviar, però a la llarga sí.

I per a mi un altre risc que teníem era que érem sis departaments diferents amb les nostres feines i el nostre dia a dia, per tant el projecte era un afegit. És a dir era de tots però no era de ningú, i qui era que havia de "tirar del carro" en cada moment? Però ens en vam sortir, com que anàvem així amb *deadlines*, doncs vas fent... Però costa perquè ho has d'encaixar en el teu dia a dia.

■ És un afegit i és un projecte transversal, que ara s'està veient molt, jo ho veig des de la meua vessant amb les NextGeneration, que s'estan fent molts projectes transversals

i de vegades no hi ha ningú que es faci responsable d'aquests, i llavors sempre ha d'haver algú que tiri, no?, del carro... I tu, Sandra, vols afegir alguna cosa?



Sandra:

El que ha dit la Berta, que dones l'espai perquè les persones s'expressin, però potser després no les pots fer efectives perquè hi ha limitacions tecnològiques o altres condicionants, no? I la segona qüestió esmentada també és certa perquè tot i que ens vam posar molt bé d'acord, és veritat que de vegades costava una mica encaixar-ho amb el dia a dia.

Berta:

O un cop va passar la sessió, havíem de fer la memòria, que s'ha de fer en calent. Qui a fa?

Sandra:

És clar, també vam repartir una mica el tema d'introduir els canvis amb Tecnologies i l'OAC, després de tota la part del retiment de comptes se'n va encarregar Participació.

■ Molt bé. Expliqueu una mica què penseu que ha anat malament, que ha anat regular, i que ha anat bé o molt bé de tota l'experiència que heu viscut

Sandra:

Malament res, o sigui per mi ha estat molt bé. L'únic és tenir el temps de poder fer més, perquè realment obres una possibilitat que dius què "xulo", quanta informació reps, i realment és el que deia la Berta, que el dia a dia se'ns menja, i ara que has fet un tastet i que veus l'oportunitat que representa tot això, dius quina llàstima no poder dedicar més temps a fer coses com aquestes, perquè realment, és clar, tu continues fent tràmits, o sigui, tu continues treballant per la ciutadania pensant que ho estàs fent des del teu punt de vista bé però és clar, després et perds aquesta part d'informació tan potent...

Berta:

I el tràmit ara està funcionant.

Caravana d'Innovació Digital

Sandra:

I el tràmit funciona, és clar.

■ Heu recollit algun indicador? ara mateix deies que el tràmit està en funcionament, tenia cap indicador de com està funcionant, si està funcionant bé?



Berta:

Crec que era difícil perquè com era un tràmit que no existia i va començar, no tenim aquesta evolució de quants es quedaven pendents i quants s'han pogut acabar.

I a nivell d'indicadors el que ens hauria agradat és repetir-ho diverses vegades, és a dir, poder fer com un llistat de tràmits a incorporar a testatge ciutadà, perquè fossin els que més es fessin servir o els que més reclamessin. Quan ens hi vam posar vam demanar un suport extern i va quedar el concurs desert, o sigui que no vam poder... no disposàvem d'aquest suport extern i per tant ja no ho vam poder arribar a fer. Ara mateix estem pendents de què torni a sortir per poder començar amb la llista aquesta. Per tant jo crec que en el moment en què tinguem més tràmits i més recorregut sí que podem tenir indicadors. Però això era com molt pilot: funciona? ens sentim a gust amb aquest format? Què volem canviar i què no...

Sandra:

Allò que sí sabem a dia d'avui és que el tràmit la gent el fa servir, l'any passat es van recollir gairebé 2400 qüestions incloses les que van arribar de manera electrònica i jo crec que està funcionant molt bé.

■ Ja és un bon senyal, no? que vagi funcionant? I quin valor, penseu, que ha aportat aquest projecte a l'organització?

Berta:

Jo crec que ens ha permès treballar molts departaments en alguna cosa, i a més a més el projecte aquest és molt transversal, perquè toca moltes línies. I aquest pilot concret era molt específic i podem dir que "jugàvem a casa", amb l'OAC i amb un tràmit de l'OAC. I per a mi el repte és ara fer el mateix però amb un tràmit per exemple d'Educació. Dir-los " anem a treballar conjuntament, convoca'm els teus". En aquest cas el primer era de prova.

- Era més confortable, no?

Berta:

Si, nosaltres ens sentim còmodes aquí i ja estem bé, i ara és com “anem a provar amb altres entorns que no son el nostre”

Sandra:

També passa que quan t'exposes ho has de tenir tot molt net. Per exemple, el que recull aquest tràmit passa a l'OAC, que la deriva a un departament concret, s'obre una queixa, un suggeriment, un avís... que s'envia a una bústia departamental. Vam haver de revisar totes les adreces departamentals, veure si realment hi havia algú al darrera que estigués pendent d'aquell correu, si no... T'obliga a fer una revisió de que tot funcioni mil·limètricament, vigilant també que hi hagi sempre algú de suplent, etc. I bé, vas perfeccionant cosetes que de vegades es donen per fetes.

- Sí, perquè a més, en canviar de l'administració de paper a l'administració electrònica ha passat que abans veies que no s'estava despatxant, perquè els papers eren allà, però en electrònic no perquè és clar, el tràmit electrònic no té aquesta consistència. Aleshores serveix molt el revisar que hi hagi algú darrere fent les coses. Molt bé. I a vosaltres, que us ha aportat com a treballadores públiques aquest projecte?

Sandra:

A mi em va agradar moltíssim l'experiència, la veritat és que sí. D'entrada és clar em feia una mica de respecte l'exposició, però la veritat és que després ho vaig gaudir, sobretot veure totes les persones tan implicades. O sigui que per a mi ha estat una d'aquelles coses “xules” que recordes que has fet.

- La tornaries a repetir, oi? Bé, ja ho has dit abans, però...

Berta:

Sí, per a mi, la diversitat. És veritat que des de Participació sempre treballes amb d'altres departaments, però moltes vegades és amb un, amb dos, i aquí n'eren força. Jo crec que això va ser “xulo”, i a més a més tots teníem un paper en algun moment, és a dir tots teníem alguna cosa a aportar i a decidir en algun moment.



■ Enriquidor, no? Molt bé. Abans la Sandra ha comentat, ha fet una pinzellada amb relació al focus grup de diferents persones que va utilitzar. Hi havia diferents franges d'edat? Us va trobar que el focus grup era tot un mateix tipus de perfil? hi havia prou diversitat?

Berta:

Aquí vam fer una mica de trampa, perquè no vam fer una convocatòria oberta. En ser una prova pilot ho volíem tenir tot com més acotat i controlat. Nosaltres el que volíem fer era agafar un tràmit ciutadà i posar-lo a valoració ciutadana, que ens diguéssim què funcionava, què no, què s'entenia i què no.

Vam agafar a gent gran del casal de la gent gran, vam agafar gent de l'escola d'adults, vam agafar gent del sector innovador i vam convocar les AFA (que no van venir) i associacions de veïns. Una mica amb la mirada de qui farà servir aquest tràmit, i vam dir que el perfil d'associacions de veïns que al final són difusors d'informació al barri ens servia molt perquè és un canal directe de comunicació amb l'Ajuntament, gent gran perquè coneixem la dificultat de la bretxa digital, l'escola d'adults perquè moltes vegades són gent gran però digitalitzada i per tant ens interessa també, i els innovadors perquè eren els que feien que saltés la bomba de tant en tant. Un senyor et deia "necessito que aquí el cognom em permeti posar no sé què..." i l'altre et deia "això amb intel·ligència artificial, necessito que faci una altra cosa...". Però vam aconseguir aquesta diversitat de perfil, de gènere, d'edat. I s'entien.

■ Ho preguntava perquè al final enriqueix quan hi ha una diversitat i de vegades també perquè nosaltres ens hem trobat a l'Ajuntament que de vegades fas processos participatius i al final sempre participen les mateixes persones. Penseu que és interessant fer projectes com aquests en d'altres administracions?

Berta:

Sí, jo crec que sí. De fet, algun ajuntament ens havia trucat perquè estaven per exemple repensant la web i ens preguntaven com ho havíem fet. I crec que ho hem de tornar a fer, i que és una cosa interessant això d'incorporar la ciutadania en llocs on normalment no hi és. A més, jo crec que veníem també d'un procés participatiu que Sant Feliu havia fet un procés participatiu en el qual havia involucrat la ciutadania en una contractació pública, i jo crec que és interessant poder-la incorporar, perquè has de canviar el llenguatge. És un esforç per a l'administració al final aconseguir aquestes coses.

■ Al final no deixa de ser el símil d'explicar el projecte a uns nens, no? És explicar-ho amb un llenguatge clar. Aquesta experiència s'ha realitzat amb un tràmit concret. Penseu que s'hauria de fer aquest testatge amb qualsevol tràmit o almenys amb aquells tràmits que incorporem de bell nou en les administracions?

Sandra:

A veure, sempre interessen sobretot aquells que tenen més repercussió. Per exemple el tema de les ajudes escolars, que realment té moltíssima demanda tots els anys, unes sis-centes sol·licituds aproximadament, molta tramitació electrònica, per tant jo el prioritzaria. I en aquest cas, per exemple, el que vam fer al testeig era analitzar-lo en tot el seu conjunt, des que s'entra al web fins al final, quina resposta vols que et donin i si és clara la resposta, perquè aquesta és una altra qüestió. Ho faria amb tràmits ja existents però en tot el conjunt, perquè moltes vegades el procés ens el treballem moltíssim i al final la resposta la ciutadania no l'entén.

■ Et dono tota la raó. Vaig estar cinc anys donant suport al Síndic Personer de Mollet, el defensor de la ciutat, i hi havia gent que venia a l'oficina simplement perquè li expliquessis què se li estava comunicant. Per exemple, hi havia casos de responsabilitat patrimonial que venien i deien que no entenien el que deia, i se'ls estava donant la raó. Estic totalment d'acord amb vosaltres.

Sandra:

Nosaltres vam començar pel principi: trobar el tràmit. Ja vas veure que la web de vegades tampoc no és tan intuïtiva com nosaltres ens pensem. De cada experiència surten altres informacions colaterals que potser no són del tràmit pròpiament però que ens serveixen per a la resta, per tenir en compte. Jo vaig fer una fitxa molt reduïda perquè la idea era que aquest tràmit fos molt dinàmic i encara em van dir que hi sobrava informació.

Berta:

I també per exemple ens van dir "escolta'm, posa el tràmit a dalt, no?" Perquè en les fitxes aquestes hi ha tota l'explicació i al final de tot hi diu "tramita". I ens demanaven que ho poséssim tot a dalt de la pàgina, perquè així no els calia llegir-ho tot.

A l'hora de preparar la sessió ens plantejàvem deixar el tràmit preparadet a la pantalla i no sé si va ser el Pablo (el tècnic d'innovació) que va dir "no, no, ens hi posem des de Google, comencem de zero".

■ Com si estiguessin a casa seva. I realment és així, eh? perquè moltes vegades es reben trucades perquè no troben el tràmit. Igual per a tu és molt intuïtiu però per a la ciutadania no. I això amb l'Oficina del Síndic Personer també ho vaig veure molt perquè allà, a banda de queixes, ens venien molt a consultar coses així. Aquesta prova era excepcional o heu continuat realitzant proves d'altres tràmits? Bé ja m'heu dit que teniu una llista, oi?

Sandra:

Bé, hem fet el del tràmit d'ocupació d'espais públics per activitats ciutadanes, oi Berta?



Berta:

Els testatges de tràmits pròpiament jo crec que els volíem continuar fent, vam tenir el problema aquest amb el suport extern, i llavors el que hem fet mentrestant és el que fem moltes vegades als municipis, que és intentar salvar la situació com pots.

El que comenta la Sandra és que en una jornada de formació d'entitats en què les formàvem en

diferents qüestions com ara les obligacions de la Junta Directiva, l'Ajuntament va dir que hi havia un tema que volia incorporar que era el de les ocupacions de la via pública, perquè n'hem generat un nou tràmit, i en teoria només era explicar com funcionava aquest tràmit, perquè ja l'havíem dissenyat i pensat "superbé" perquè la ciutadania ho entengués. I aquesta explicació a la ciutadania de com funcionava aquest tràmit en realitat es va convertir en una experiència ciutadana, oberta, sense estructurar... i allà hi vam apuntar comentaris, com "és que no sé per què ens demaneu això si això no ens ho trobem mai" i llavors allà in situ ja vam anar apuntant que aquí hauria estat necessària una experiència, un testatge d'aquests que al final no vam fer perquè tampoc teníem el suport extern.

■ Aquest projecte està o ha estat directament relacionat amb les vostres funcions a l'organització? O ho heu fet perquè hi creieu? quina ha estat la vostra motivació?

Sandra:

En el cas d'Atenció Ciutadana és importantíssim que la gent ens entengui, que realment pugui fer servir les eines que posem al seu abast, però a més a més hi havia la motivació personal, i a mi totes aquestes qüestions m'apassionen i engresquen. Quan sentia parlar des de la Generalitat del tema de les experiències ciutadanes el concepte ja m'agradava moltíssim, i després de fer aquesta primera pilot ho veus tan necessari... molt, molt. La meva feina ja m'agrada i aquest servei a la ciutadania veus que és tan útil i que realment ens fa tanta falta, tant a ells com a nosaltres, perquè de vegades vivim una mica pensant que estem per sobre, o que tothom ens ha d'entendre, i no.

Berta:

Sí, jo crec que és dins de la feina perquè no és en el temps lliure (jo no he vingut en cap de setmana aquí a fer testatge ciutadà) però sí que és veritat que et suposa una implicació més, i jo crec que en aquest cas ha estat un projecte "xulo", per la diversitat, perquè surts de la teva rutina... vam treballar dins de l'àrea però no deixa de ser alguna cosa fora d'allò quotidià, i per tant una cosa nova i engrescadora, i això sempre et motiva més, i que és una cosa que a la llarga tindrà recorregut.

Sandra:

És com una habitació que està a les fosques. Encens la llum i no sàbies que hi havia tot allò per descobrir, perquè de vegades la gent et truca i et diu que no sap com continuar (fem acompanyament en la tramitació electrònica) i no veus la dimensió...

■ La dificultat real, no? buscar el tràmit, trobar-lo...

Sandra:

Amb poques coses que canviïs ajudes a moltíssima gent. La persona et diu "això costa", tu hi poses remei i això és exponencial, allò que aquella persona veu li passa a molta altra gent.

■ La cultura de l'organització us ha permès plantejar el projecte de forma que fos senzill o heu hagut de lluitar contra elements?

Sandra:

La nostra àrea és molt motivada per aquestes coses.

Berta:

Jo crec que primer des d'un bon inici vam tenir en compte tothom, i això era important, realment vam dir per exemple a Informàtica "que sapiguen que farem això i que us vindrà una llista de desitjos per modificar..." i després era com "ok però això serà a llarg termini, això no pot ser ara,..." Vull dir que sí que hi ha hagut la facilitat.

■ I us heu sentit qüestionades pels vostres companys o companyes en algun moment? No entenien el que estàveu fent o per contra han estat un suport?

Berta:

No, jo crec que tothom estava a favor de fer.

■ I heu tingut ganes en algun moment de llançar la tovallola?

Berta:

Sí, jo crec que en els moments aquests al principi de tot, quan dèiem que sembla que ningú tira del carro, hi ha moments d'aquests en què passa, no? Perquè al final només em porta feina, i problemes, jo ja vaig a tope i al damunt tinc aquesta altra feina... però després al final compensa.

■ I al final què us fa seguir amb aquest projecte, la motivació?

Berta:

El resultat, que al final ha estat un resultat "xulo". I una de les coses que em vaig endur era que la gent veia que era útil allò que havíem fet. Estaven allà i veien que sí que els servia. I jo crec que això és agraït, no? que parles d'un tema pràctic.

■ Sí, que és palpable, d'alguna manera.

Sandra:

Sí, i al final de la sessió es van fer dues preguntes: Tornaries a repetir l'experiència? i T'ha semblat útil? i tots els resultats van ser positius.

■ I bé, una mica en sintonia amb la pregunta anterior, què us ha compensat tot això? O sigui, el reconeixement? el demostrar-vos a vosaltres mateixes que una administració diferent sí que és possible? alguna altra cosa?

Sandra:

A mi em deixa la sensació que queda molt per fer i que hem de continuar.

Berta:

Sí, que queda per fer, però que estem en un moment de canvi d'arrel a les administracions.

Sandra:

És així, hem d'implicar la ciutadania i apostar per aquestes experiències, el que dèiem abans, no? la ciutadania al centre.

■ I ja per últim, ho tornaríeu a fer? Aquesta iniciativa es mantindrà en el temps? O heu pensat que es podria quedar en un calaix? Ja m'heu dit que hi ha un llistat...

Berta:

Jo crec que es continuarà, primer perquè hi ha ganes i segon perquè políticament es veu la necessitat de continuar, si no m'equivoco està incorporat al PAM, i per tant jo crec que sí.

Sandra:

En el dia a dia sempre tenim molts temes però és important trobar i preservar aquest espai per poder portar a terme aquestes experiències.

■ No sé si voleu explicar alguna cosa que no us hagi preguntat.

Berta:

Jo crec que no, crec que ho hem comentat tot sobre l'experiència. Afegir potser que vam crear un espai web anomenat Experiència Ciutadana on hi ha l'informe final i el retorn, i la idea és que a la llarga n'hi hagi més, t'hi puguis inscriure, etcètera.

■ I una mica també sobre l'informe aquest que hi ha penjat en aquesta experiència ciutadana, les millores. Que moltes les va fer durant el tràmit, però que hi va haver d'altres que no es podien arreglar de seguida i quedaven en seguiment per quan es poguessin dur a terme, no?

Sandra:

Sí, bé, de fet era per temes tecnològics. O sigui, al mateix temps hi havia previsió d'un canvi de la base de dades amb què treballem, però creiem que aquest any ja es podrà fer el canvi, i aquest canvi de versió ens possibilitarà fer algunes de les coses que ens havien demanat i que no podíem fer. Clar, veníem de la carta als Reis, però després cal aterrar-la i veure les possibilitats reals.

Caravana d'Innovació Digital

■ Moltes gràcies a totes dues per compartir l'experiència.

Sandra i Berta:

Gràcies!





Magda da Silva (administrativa de l'Ajuntament de Mollet del Vallès) lliura el reconeixement a **Berta Cendrós** (tècnica de Participació Ciutadana) i **Sandra Merino** (cap de l'Oficina Integral d'Atenció Ciutadana) de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Reflexions sobre l'experiència de testatge de tràmits amb la ciutadania

La Caravana d'Innovació Digital va fer parada a Sant Feliu de Llobregat per conèixer una experiència inspiradora: el testatge ciutadà de tràmits electrònics. Aquesta iniciativa, impulsada per l'Ajuntament, es va centrar en una qüestió clau per a l'administració electrònica: com garantir que els tràmits digitals siguin realment accessibles i entenedors per a la ciutadania.

Durant la conversa amb Berta Cendrós i Sandra Merino va quedar palès que l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat no només ha detectat una necessitat real, sinó que ha actuat per trobar solucions pràctiques i eficients. A través de la seva experiència pilot, han aconseguit implicar diferents departaments municipals i la ciutadania en el disseny i millora dels serveis públics. Aquest enfocament participatiu ha permès obtenir un feedback valuós i identificar punts febles i oportunitats de millora en els tràmits electrònics.

Un dels aspectes més destacables del projecte és la seva transversalitat. Diversos departaments hi han col·laborat, demostrant que la innovació en l'administració no és només una qüestió tecnològica, sinó també organitzativa i cultural. La implicació ciutadana ha estat clau en aquest procés, i l'ús d'un llenguatge clar i accessible s'ha convertit en un objectiu prioritari.

Més enllà de l'èxit del testatge d'un tràmit concret, aquest projecte obre la porta a una metodologia que pot ser replicada en altres àmbits. La possibilitat de seguir testant tràmits amb la ciutadania i de continuar millorant la comunicació entre l'administració i les persones usuàries és un repte apassionant. Tal com comentaven les participants, aquest és només el principi d'un canvi més profund en la relació entre la ciutadania i l'administració pública.

Aquesta experiència deixa una lliçó clara: escoltar la ciutadania no només és una pràctica desitjable, sinó necessària per construir una administració més pròxima i eficient. L'entusiasme i la implicació de les persones que han participat en aquest projecte són una prova que la transformació digital pot ser una oportunitat per reforçar la confiança en les institucions i millorar els serveis públics.

En definitiva, la parada de la Caravana d'Innovació Digital a Sant Feliu de Llobregat ha estat una mostra de com el compromís i la col·laboració poden donar lloc a experiències enriquidores i a un canvi real en la manera com l'administració interactua amb la ciutadania. Un exemple a seguir per altres municipis que vulguin posar la ciutadania al centre dels seus processos de transformació digital.