

PLA DIRECTOR DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Sant Hilari Sacalm



Document de propostes

Sant Hilari Sacalm, febrer de 2011



AJUNTAMENT DE
SANT HILARI SACALM



ÍNDEX

1.- Introducció.....	3
2.- La fase de propostes: objectius, desenvolupament de la fase i resultats.....	4
2.1.- Objectius.....	4
2.2.- Les línies estratègiques identificades.....	5
2.3.- Mètode i desenvolupament de la fase.....	6
2.4.- Resultats.....	7
3.- Continguts estratègics del pla director de participació ciutadana de Sant Hilari.....	9
- Línia estratègica 1: Organització interna.....	9
- Línia estratègica 2: Sistema informatiu.....	18
- Línia estratègica 3: Relacions Ciutadania – Ajuntament.....	24
- Línia estratègica 4: Relacions Entitats – Ajuntament i estat del teixit associatiu.....	36
ANNEX I: Quadres resum dels criteris i les accions de cadascuna de les línies estratègiques.....	41
ANNEX II: El Pla Director de Sant Hilari en una pàgina.....	53

1.- INTRODUCCIÓ

El document que es presenta a continuació és el resultat d'un procés de definició compartida de propostes d'actuació per fonamentar i planificar la política participativa a Sant Hilari Sacalm.

Som, doncs, davant el resultat tangible d'un llarg procés de reflexió i anàlisi sobre l'estat actual de la política participativa al municipi, que va derivar en un document exhaustiu de diagnosi on es dóna compte de la situació actual municipal en aspectes com l'organització interna, el sistema informatiu i relacional, les relacions entre l'Ajuntament i les entitats o el context participatiu de la vila.

És important destacar que, tant en el procés de diagnosi com en la fase de propostes s'ha comptat amb la participació de polítics, tècnics, treballadors municipals, entitats i ciutadans a títol individual. Val a dir que aquesta diversitat d'opinions i punts de vista fa que el document que tenim a les mans es basi en criteris tant importants com el realisme i el coneixement de l'entorn local en el que pretenem potenciar estratègicament la participació de la ciutadania en la gestió dels afers públics.

D'altra banda, també cal tenir en compte que les característiques de planificació estratègica del PDPC i el desenvolupament incipient de la democràcia participativa al municipi han fet que, des de l'equip investigador, s'hagi apostat per prioritzar les aportacions i reflexions de caràcter intern (polítics, tècnics i treballadors municipals). Entenem aquesta decisió com un pas previ fonamental per apostar de forma decidida i realista per un govern local més relacional i participatiu a Sant Hilari. Aquesta decisió, però, no vol dir que no s'hagin recollit criteris ciutadans, uns criteris que també s'han incorporat als documents generats durant l'elaboració del PDPC, i que han permès no desvincular les visions internes de les percepcions, voluntats i motivacions dels col·lectius organitzats i els ciutadans.

2.- LA FASE DE PROPOSTES: OBJECTIUS, DESENVOLUPAMENT DE LA FASE I RESULTATS

Tot seguit es presenta una síntesi dels **objectius** que s'han pretès assolir durant la segona fase del PDPC de Sant Hilari, una definició del **desenvolupament de la fase** i les metodologies utilitzades per recollir les propostes d'actuació, així com una breu explicació sobre l'estructura i els nivells de definició en que es presenten els **resultats**.

2.1.- Objectius

La retroactivitat i l'adaptació al context local caracteritza els processos de planificació compartida com el que ens ocupa. Per aquest motiu, tot i considerar les finalitats plantejades a l'inici del procés d'elaboració del PDPC com a referència, creiem necessari tornar a deixar clars els objectius que s'han pretès assolir durant la segona fase del procés.

- Planificar estratègicament a través del debat i el consens

Un cop retornat el document de diagnosi als diferents agents implicats en el PDPC (polítics, tècnics, treballadors municipals, entitats i ciutadans) la fase propositiva ha pretès, fonamentalment, debatre i consensuar les línies estratègiques i els continguts del PDPC, sempre assumint les capacitats i els recursos existents des d'una vessant realista.

- Posar les bases per seguir treballant

Aquesta fase de debat i consens deriva en una primera proposta de PDPC redactat per l'equip tècnic encarregat de dinamitzar el Pla i que, òbviament, caldrà seguir concretant i desenvolupant amb la finalitat de començar a vincular els resultats de la planificació a la política local. Aquest treball de continuïtat és fonamental i ha de servir per garantir que les estratègies i accions que preveu el Pla siguin desenvolupades pel govern local a curt, mig i llarg termini.

- Basar-se en el realisme: "A poc a poc i bona lletra"

En aquest sentit, i per finalitzar, és de vital importància tenir com a referència de treball el realisme del que parlàvem anteriorment. De fet, la necessitat de ser realistes ha estat una de les premisses de treball durant la fase propositiva del Pla. Sant Hilari és un municipi amb pocs hàbits a nivell de processos participatius, ubicat en un àmbit territorial on el foment de la participació és encara incipient. Per aquest motiu el més coherent és no plantejar-se canvis ni massa ràpids ni de gran abast a nivell participatiu. Com és lògic, ni governants ni governats estem preparats per assumir-ho.

En tot cas, queda clar que l'aplicació d'accions realistes que demostrin la utilitat de la participació en la gestió municipal i que ens vagin habituant a una nova manera de fer política més relacional és la millor opció per garantir que el PDPC sigui, efectivament, útil.

2.2.- Les línies estratègiques identificades

A partir dels resultats obtinguts durant el procés de diagnosi es van definir un seguit de **línies estratègiques** les quals han ordenat i fonamentat la fase de propostes. Tot seguit es detallen les 4 línies definides per tal de tenir una referència global dels continguts del projecte.

- **Línia 1: ORGANITZACIÓ INTERNA (estructura organitzativa de gestió, reglamentació, àrea de participació i canals i sistemes interns de relació).**
Promoure millores en l'organització municipal per a potenciar i millorar els espais de coordinació i relació entre polítics tècnics i treballadors municipals, promoure la transversalitat i l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de la cosa pública.
- **Línia 2: SISTEMA INFORMATIU (mitjans de comunicació).**
Consolidar i millorar el funcionament i la repercussió entre la ciutadania dels canals de comunicació municipals, com a pas previ i fonamental per afavorir la participació ciutadana, així com aprofitar la influència, incidència i potència d'altres mitjans locals o comarcals no municipals.
- **Línia 3: RELACIONS CIUTADANAIA - AJUNTAMENT (atenció al públic, òrgans de participació permanents formals i informals i experiències participatives temporals formals i informals).**
Ampliar i consolidar els òrgans i experiències participatives formals mitjançant l'aplicació de criteris homogenis i professionals que dotin de coherència estratègica i metodològica la política participativa municipal, així com millorar el servei municipal d'atenció al públic.
- **Línia 4: Teixit associatiu i relacions Ajuntament – Entitats (estat i relacions internes i externes amb el teixit associatiu).**
Consolidar l'existència d'un teixit associatiu ric, plural, cohesionat i interrelacionat, millorar les relacions entre l'ajuntament i les entitats, així com entre les pròpies entitats donant eines per afavorir el seu desenvolupament i col·laboració, i augmentar els nivells de corresponsabilitat del teixit associatiu facilitant i promovent la participació de les entitats en els processos de presa de decisió (dinamització del teixit associatiu).

2.3.- Mètode i desenvolupament de la fase

Tal i com s'ha comentat en l'anterior apartat, una de les principals finalitats de la fase de propostes del Pla Director és *planificar la política participativa municipal a partir del debat i del consens*. Per aquest motiu l'equip dinamitzador del procés ha apostat per recollir propostes dels diferents agents a partir de la realització de diversos **grups de discussió de propostes**

En aquests espais de reflexió i consens compartit s'han definit criteris, propostes d'actuació i agents promotors per cada una de les línies estratègiques derivades del procés de diagnosi. Les línies estratègiques, que tracten els diferents àmbits temàtics analitzats durant la diagnosi, van ser proposades per l'equip tècnic i posteriorment validades amb el Grup Promotor.

Durant la fase de propostes s'han realitzat els següents grups de discussió:

GRUP DE DISCUSSIÓ AMB ENTITATS CÍVIQUES (18/11/2010)

ÀMBITS TEMÀTICS TRACTATS:

1. Relacions Entitats → Ajuntament.
2. Estat de teixit associatiu.
3. Sistema informatiu i mitjans de comunicació.

GRUP DE DISCUSSIÓ AMB TÈCNICS MUNICIPALS (23/11/2010)

ÀMBITS TEMÀTICS TRACTATS:

1. Organització interna.
2. Relacions ciutadania → ajuntament.
3. Sistema informatiu i mitjans de comunicació.
4. Relacions ajuntament → entitats.

GRUP DE DISCUSSIÓ AMB PERSONAL ADMINISTRATIU (29/11/2010)

ÀMBITS TEMÀTICS TRACTATS:

1. Organització interna.
2. Relacions ciutadania → ajuntament.

GRUP DE DISCUSSIÓ AMB EL GRUP PROMOTOR (17-01-2011)

ÀMBITS TEMÀTICS TRACTATS:

1. Organització interna.
2. Relacions ciutadania → ajuntament.
3. Sistema informatiu i mitjans de comunicació.
4. Relacions ajuntament → entitats.

2.4.- Resultats

El procés d'elaboració del PDPC de Sant Hilari Sacalm ha servit per ordenar informació, per fer extensiu el concepte de participació ciutadana al conjunt de l'organització interna i als diferents agents de la societat civil, per reflexionar, per assumir certes necessitats de millora, etc, però sobretot, **per posar les bases d'una planificació estratègica que haurà de convertir-se en el pal de paller a l'hora de desenvolupar i millorar integralment la política participativa al municipi.**

En aquest sentit creiem que és important tenir en compte tres aspectes relacionats amb els resultats del PDPC que ens permetran comprendre la seva utilitat estratègica.

- A diferència de l'etapa d'obertura (diagnosi), on es van debatre, consensuar i recollir opinions sobre l'estat de la qüestió, la fase de tancament (propostes) i els resultats que se'n han derivat són, lògicament, de caràcter molt més sintètic i esquemàtic.
- Com passa amb la majoria de planificacions estratègiques, **els resultats del PDPC es presenten distingint diferents nivells de profunditat: *línies estratègiques, criteris d'actuació i propostes d'acció***
 - **Les línies estratègiques** poden entendre's com els grans objectius segons àmbits temàtics que s'haurien d'assolir a través de la gestió del govern municipal.

- **Els criteris d'actuació** són orientacions que ens hauran de permetre assolir els grans objectius i finalitats marcats per les línies estratègiques.
- **Les propostes d'acció** són el nivell de màxima concreció de la planificació estratègica. Són les accions que hauran de permetre assolir els objectius i orientacions plantejats per les línies estratègiques i els criteris.

Amb l'objectiu d'avançar i facilitar les tasques de desplegament que es derivaran del Pla, la fase de propostes també ha servit per definir quins han de ser els agents responsables d'assegurar la implementació de les accions proposades. **També és important tenir en compte que, durant el procés de desplegament del Pla es podran definir noves accions que permetin assolir els objectius plantejats per les línies estratègiques i/o els criteris definits.**

Tot i això és important deixar clar que, un cop elaborat el Pla cal seguir treballant en la definició i concreció dels seus continguts, per tal de vincular-los de forma realista i tangible al municipi.

3.- CONTINGUTS ESTRATÈGICS DEL PLA DIRECTOR DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA DE SANT HILARI SACALM

Tot seguit es presenta una proposta de Pla Director elaborada a partir dels resultats obtinguts durant el procés de debat i consens dinamitzat durant la segona fase del procés.

LÍNIEA ESTRATÈGIA 1: ORGANITZACIÓ INTERNA (estructura organitzativa de gestió, reglamentació, àrea de participació i canals i sistemes interns de relació).

Promoure millores en l'organització municipal per a potenciar i millorar els espais de coordinació i relació entre polítics tècnics i treballadors municipals, promoure la transversalitat i l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de la cosa pública.

El primer pas per caminar cap a una política més participativa passa per proposar-se canvis de millora a nivell intern. El fet que polítics i tècnics treballin en un entorn de coordinació, confiança i coneixement intern s'entén com un element fonamental per caminar cap a una nova forma de fer política local, que compti amb les aportacions dels diferents agents socials en el desenvolupament de les polítiques públiques municipals.

Una aposta decidida per impulsar la participació ciutadana de forma eficient no pot oblidar la necessitat de consolidar, a nivell intern, unes condicions òptimes que generin bons nivells de relació transversal entre àrees i que permetin una gestió municipal des d'una visió integral i d'homogeneïtat. Millorar el coneixement general del funcionament municipal per part de totes les àrees s'ha de considerar una prioritat per garantir un procés de millora coherent i realista.

Segons grans àmbits temàtics, les propostes definides són les següents:

→ MODEL ORGANITZATIU; organigrama funcional a nivell polític

Criteri 1.1: Assegurar l'existència d'un espai de relacions entre regidors que permeti compartir i estructurar els objectius estratègics de la gestió municipal i treballar transversalment.

Proposta/es d'acció:

- **1.1.1. - Estructurar el model organitzatiu a través de la creació de macroàrees (grans àrees que aglutinin regidories similars) que facilitin la transversalitat.** Cada macroàrea ha de comptar amb el lideratge polític d'un Tinent d'Alcalde i les trobades han de tenir una certa freqüència (mensual o trimestral per exemple) i estar formalment estructurades. Aquestes trobades a nivell polític haurien de servir per estructurar a mig i llarg termini les línies estratègiques del govern (espai de reflexió estratègic) i proposar i identificar polítiques conjuntes a desenvolupar entre diferents àrees. Es tracta que cada responsable polític de les diferents macroàrees tingui una visió global de tota la informació de totes les regidories que hi estiguin integrades.

→ MODEL ORGANITZATIU; organigrama funcional a nivell tècnic

Criteri 1.2: Assegurar el treball transversal entre les diferents figures tècniques del consistori per evitar solapaments, garantir una bona fluïdesa de la informació i proporcionar un espai reflexiu entre aquest personal municipal.

Proposta/es d'acció:

- **1.2.1. - Definir espais de trobada i relació (de caràcter mensual) entre els tècnics municipals de les diferents àrees de gestió de l'ajuntament** que millorin la informació interna, facilitin la comunicació entre el personal tècnic, i on s'exposin i es comparteixin qüestions relacionades amb el desenvolupament tècnic de les polítiques que es duen a terme. De la mateixa manera, es tracta de buscar col·laboracions i unir esforços entre els tècnics de les diferents àrees, per millorar i fer més eficients i eficaces les actuacions que es duen a terme (implementar polítiques de manera conjunta, organitzar activitats de forma compartida, etc.) . En aquest sentit caldria identificar un referent tècnic que s'encarregués de coordinar, dirigir i estructurar aquestes trobades, així com assegurar un bon retorn dels resultats de les mateixes (la figura tècnica de participació ciutadana podria exercir aquesta funció de **"coordinador tècnic"**). S'argumenta també la necessitat que en aquestes reunions, també hi

assisteixin **figures estratègiques del personal administratiu i/o d'atenció al públic**. Els membres d'aquestes reunions variarien en funció de les qüestions que en cada cas es possessin a debat. Per tant, la composició ha de ser flexible i ajustar-se als ítems a tractar en cada moment, per tal d'optimitzar el temps i les capacitats i coneixements dels seus assistents.

→ MODEL ORGANITZATIU; implicació tècnica en la gestió de les àrees polítiques (organigrama funcional a nivell tècnico-polític)

Criteri 1.3: Evitar duplicitats en la gestió municipal i caminar cap a una millora en la coordinació interna preveient la creació d'espais reflexius de relació entre la part política i tècnica (amb l'objectiu de garantir la transversalitat entre polítics i tècnics de la corporació).

Proposta/es d'acció:

- **1.3.1.- Crear espais de trobada i coordinació entre els caps d'àrea a nivell polític i la figura del coordinador tècnic** (aquesta relació es pot estructurar en el si de les mateixes reunions polítiques, on el coordinador/referent tècnic s'hi pot afegir puntualment) , que serveixin per definir, *a priori*, l'execució de projectes de forma coordinada i assegurar l'existència de canals de relació entre els criteris polítics i els tècnics, així com fer arribar propostes de col·laboració i/o desenvolupament d'actuacions tècniques a la part política.
- **1.3.2.- Establir un espai de relació formal i estable (de caràcter trimestral o semestral) entre els regidors de govern i els tècnics de les diferents àrees municipals.** Aquest canal de relació político-tècnic de caràcter transversal hauria de servir per conèixer en profunditat els objectius polítics a mig i llarg termini de totes les regidories (de manera clara i exhaustiva), compartir informació i detectar les principals problemàtiques al voltant de la gestió tècnica de les diferents àrees per tal de trobar solucions integrals a les mateixes, generar relacions de confiança entre polítics i tècnics d'àrees distintes, i fer un seguiment i avaluació dels objectius assolits, els objectius pendents i marcar prioritats.

→ MODEL ORGANITZATIU; definició de tasques del personal de l'administració

criteri 1.4: Millorar l'eficiència de la gestió municipal i evitar treballar en funció de la casuística de cada moment a partir de la definició específica i explícita de les tasques i responsabilitats de tot el personal municipal.

Proposta/es d'acció:

- **1.4.1.- Elaborar un document on quedin recollides les tasques i competències específiques de tot el personal de l'ajuntament, així com els horaris, disponibilitats i formes de contacte.** És important que aquest document s'actualitzi anualment per tal de definir els rols en funció dels objectius polítics. També es proposa que aquest **document marqui grans criteris i figures responsables respecte l'estructuració i formalització de les relacions entre regidors, caps d'àrea i personal administratiu**, amb l'objectiu de resoldre dubtes amb més rapidesa, augmentar el coneixement integral de l'estat de les àrees, agilitzar els tràmits i millorar l'eficiència en la gestió.
- **1.4.2.-** Un cop elaborat és important fer una **bona difusió del mateix** entre totes les figures professionals que treballen a la corporació. Per exemple la intranet seria un dels mitjans més adequats per tal que tothom hi tingués accés de forma fàcil i ràpida.

→ MODEL ORGANITZATIU; àrea de participació ciutadana i comunicació

criteri 1.5: Executar el full de ruta del Pla Estratègic de Participació mitjançant la consolidació de la seva àrea tècnica.

Proposta/es d'acció:

- **1.5.1.- Consolidar el suport tècnic especialitzat en participació** per tal que garanteixi i doti de sentit pràctic el procés intern de millora, coordini i/o doni suport als processos i els òrgans participatius del municipi, executi les accions derivades del Pla Director de Participació exercint el lideratge del Grup d'Avaluació i Desplegament del mateix, i es faci càrrec de coordinar també la vessant comunicativa de la corporació fent de nexa entre l'empresa externa (en el cas que existeixi) i els responsables polítics de les diferents àrees.

- **1.5.2.- Crear un Grup d'Avaluació i Desplegament del Pla Director** que s'encarregui de desplegar de manera progressiva les accions d'aquesta planificació d'una manera transversal, coordinada i consensuada.
- **1.5.2.- Crear la figura del tècnic de comunicació.** Aprofitar l'estructura tècnica de l'àrea de participació per gestionar aspectes relacionats amb la comunicació (tècnic/a de participació i comunicació). Coordinar les accions comunicatives amb l'empresa externa (en el cas que existeixi). Aquesta figura tècnica hauria d'establir protocols d'actuació per gestionar cadascun dels mitjans de comunicació existents (les característiques dels quals apareixen detallats al diagnòstic) i millorar l'organització global i transversal dels mateixos (definir el paper, els objectius i la finalitat de cadascun d'ells tenint en compte el target potencial de cada mitjà i la seva funció).

→ MODEL ORGANITZATIU: Marc Normatiu

Criteri 1.6: Assegurar i consolidar el procés de millora de la política participativa municipal mitjançant un marc normatiu específic on es tingui en compte el context municipal analitzat pel PDPC.

Proposta/es d'acció:

- **1.6.1.- Redactar un Reglament de Participació Ciutadana** per formalitzar els espais de participació existents i de futur, pautar els criteris fonamentals que ha de tenir i garantir qualsevol procés de participació, i fonamentar i assegurar el bon desenvolupament de les futures accions de millora de la política participativa municipal.

→ MODEL ORGANITZATIU: àrea de noves tecnologies

Criteri 1.7: Optimitzar i professionalitzar el sistema informàtic de l'ajuntament

Proposta/es d'acció:

- **1.7.1.- Elaborar una planificació estratègica orientada a la reorganització del sistema informàtic per tal d'estalviar diners i optimitzar els recursos disponibles.** Es tracta que des de l'àrea tècnica de noves tecnologies és faci una proposta per optimitzar els recursos informàtics existents en pro de l'eficàcia i eficiència

(impressores, servidors de web i correus, escàners, gestió continguts web, eliminació d'SPAM, etc.).

- **1.7.2.- Apostar per la consolidació d'una figura tècnica professional i qualificada en matèria de noves tecnologies** que es fes càrrec de la creació i/o implementació del programari de l'administració (intranet, programes de gestió específics, etc.).
- **1.7.3.- Elaborar sessions de formació específiques** a tot el personal de l'ajuntament per tal de capacitar-los en la utilització dels **nous programaris** que s'instal·lin i potenciar l'ús intern de les noves tecnologies (caldrà que els propis recursos humans de l'àrea de noves tecnologies es fessin càrrec d'aquesta formació continuada).

→ RELACIONS INTERNES; entre polítics

criteri 1.8: Introduir millores en els actuals canals de relació entre polítics per tal de fer-los més eficaços i eficients. Es tracta, sobretot de fer una gestió més eficient i professional del principal espai de relació en aquest sentit, a saber, les reunions de govern i de capacitar la classe política en l'ús de la NTIC.

Proposta/es d'acció:

- **1.8.1.- Professionalitzar i millorar l'eficiència i l'eficàcia de les justes de govern:**
 - o **Fer arribar l'ordre del dia de les reunions de govern via e-mail, amb una mínima anel·lació** a tots els regidors de govern, per tal que tothom es pugui planificar i preparar aquestes reunions correctament.
 - o Fer arribar a tots els regidors **un document** elaborat per cadascuna de les àrees **que contingui** la principal **informació de les actuacions** (per setmana) dutes a terme per **cada regidoria**.
 - o En aquest sentit, és important que **els debats** al voltant de la planificació de projectes vagin **acompanyats de documentació gràfica de suport** (cal que els regidors assisteixin a aquestes reunions degudament documentats i amb el material explicatiu/il·lustratiu gràfic més adient).
 - o Procurar que **cada regidor**, en el si de les reunions de govern, **expliqui** i prepari documentació (de forma clara, concisa però breu) **de les principals qüestions/temàtiques que es desprenen de la gestió de la seva àrea**.

L'objectiu fonamental és informar a la resta de regidors de les principals tasques que es duen a terme des de cada departament i prendre decisions conjuntes en els casos que es consideri necessari.

- **Assignar les responsabilitats de logística i coordinació que comporta la posada en marxa d'aquesta actuació en una figura tècnica** (tasques que haurien de recaure preferiblement en la figura del coordinador/a tècnic).

→ RELACIONS INTERNES: entre polítics i personal administratiu

Criteri 1.9: Millorar i crear canals de comunicació entre el personal administratiu i els regidors de govern per garantir una bona i ràpida gestió de l'atenció al públic en aquelles qüestions que necessiten del criteri polític per a ser contestades, retornades i/o solucionades.

Proposta/es d'acció:

- **1.9.1.-** Millorar el sistema de safates que utilitza el personal administratiu per informar i sol·licitar tot tipus de qüestions relacionades amb l'atenció al ciutadà. En aquest sentit, **es proposa que el sistema de safates es complementi amb enviaments de mail amb acús de rebut i/o trucades telefòniques, on els regidors tinguin un temps límit per donar resposta** a les qüestions que se'ls hi plantegen. De la mateixa manera es proposa que **el control i la gestió d'aquesta informació es centralitzi en alguna figura administrativa en concret** (existència d'un interlocutor vàlid de referència que unifiqui la informació a enviar, s'encarregui de distribuir-la correctament als polítics, de marcar els períodes límits de contesta, de fer el seguiment de les respostes i de distribuir aquestes respostes entre la resta de personal administratiu).
- **1.9.2.-** **Elaborar de manera semestral reunions entre els regidors de govern i totes les persones d'administració i d'atenció al públic (o com a mínim els principals responsables de cada departament).** Aquestes trobades haurien de servir per donar informació sobre les principals línies estratègiques de govern i actuacions dutes a terme o a dur a terme i planificar i/o donar directrius sobre algunes de les tasques administratives que es considerin més importants i/o rellevants, així com resoldre dubtes i/o realitzar consultes. Aquestes sessions també podrien servir per posar de manifest certs dèficits de gestió o problemes en

el desenvolupament de les tasques relacionades amb l'atenció al públic i l'administració per tal de buscar solucions de millora.

→ RELACIONS INTERNES; entre polítics, tècnics i personal administratiu

criteri 1.10: Garantir un nivell òptim d'informació interna a nivell vertical (polítics – tècnics – treballadors municipals) amb l'objectiu de millorar l'eficiència de la gestió municipal i de les relacions de transversalitat.

Proposta/es d'acció:

- **1.10.1.- Crear una INTRANET (sistema d'arxius compartit)** a través de la qual es pugui accedir de forma àgil a informacions sobre projectes, objectius principals de les àrees, actes, activitats, esdeveniments, normatives, novetats de tot tipus, mètodes i formes d'inscripció als mateixos, tràmits que es realitzen des de l'administració (definició, lloc on es fan i documentació que cal), etc., i que a la vegada sigui interactiva, és a dir, que permeti la comunicació multilateral (fer comentaris, penjar esdeveniments, editar notes, etc.), l'actualització permanent i la consulta a temps real. Cada àrea i/o secció administrativa s'hauria d'encarregar d'entrar aquestes dades, per bé que cal una persona que exerceixi el liderat per tal de garantir que s'actualitzen.
- **1.10.2.- Crear un calendari/agenda d'activitats virtual i interactiva a través de la INTRANET** (on les diferents figures professionals que treballen a l'ajuntament puguin entrar-hi per consultar-lo i fer-hi anotacions) on hi apareguin totes les activitats, actes, esdeveniments, etc. programats al municipi. Aquesta agenda s'hauria de poder actualitzar i consultar a temps real, i caldria que totes les figures tècniques i administratives de la corporació l'actualitzessin diàriament.

→ FORMACIÓ

criteri 1.11: Millorar les competències i aptituds en matèria de noves tecnologies dels agents polítics, administratius i tècnics de l'ajuntament

- **1.11.1.- Fer una recerca de cursos subvencionats i/o gratuïts promoguts per administracions supramunicipals que estigui adreçada a augmentar les competències, sobretot en matèria de noves tecnologies, al personal administratiu i algunes figures i agents polítics i/o tècnics.** Caldria assignar la tasca d'aquesta recerca a una figura tècnica per tal de fer-la arribar posteriorment als responsables polítics pertinents, els quals caldria que, en la mesura del possible,

consensuessin i triessin els cursos a fer de manera acordada també amb el personal administratiu i/o tècnic.

→ GESTIÓ DE LES SUBVENCIONS SUPRAMUNICIPALS QUE ES REBEN

criteri 1.12: Ordenar, compartir i millorar el control i la gestió de les subvencions que es sol·liciten i es reben des de l'ajuntament tant d'administracions públiques supralocals com d'altres entitats i institucions.

- **1.12.1.- Elaborar un protocol que defineixi els passos a seguir a l'hora de tramitar, presentar i justificar les subvencions que es demanen des de les diferents àrees municipals.** En aquest sentit és proposa obrir una fitxa per cada subvenció on s'especifiqui entre d'altres:
 - El projecte objecte de subvenció.
 - L'àrea o el departament que el sol·licita
 - Els responsables municipals (polítics, tècnics i personal administratiu) implicats en el tràmit i les tasques que desenvolupa cadascun.
 - La quantitat de recursos sol·licitada.
 - La documentació necessària per realitzar el tràmit.
 - L'estat actual dels tràmits administratius.
 - Els terminis (presentació i resolució).
 - La quantitat de recursos atorgada.
 - La quantitat de recursos que s'ha d'assumir des de l'ajuntament.
 - Etc.

Allò més important és repartir les tasques que cada agent de l'administració ha de fer en el tràmit de cada subvenció que es demani (redacció del projecte tècnic, presentació de la documentació, justificació de la memòria, etc.).

Per cada una de les subvencions caldria assignar una figura tècnica, política i/o administrativa que s'encarregui de la seva supervisió general (elaborar la fitxa i actualitzar-la, així com estar pendent dels terminis). Aquestes fitxes haurien de poder ser consultades (mitjançant una intranet o un sistema intern d'arxius) en qualsevol moment, de forma fàcil i senzilla, per aquells polítics, tècnics i personal administratiu que ho vulgui.

LÍNIA ESTRATÈGICA 2: SISTEMA INFORMATIU (mitjans de comunicació).

Consolidar i millorar el funcionament i la repercussió entre la ciutadania dels canals de comunicació municipals, com a pas previ i fonamental per afavorir la participació ciutadana, així com aprofitar la influència, incidència i potència d'altres mitjans locals o comarcals no municipals.

Garantir el dret dels vilatans a estar informats sobre l'actualitat de la gestió municipal s'entén com un element bàsic i fonamental per assegurar l'èxit dels processos d'implicació ciutadana en les polítiques públiques municipals.

Per aquest motiu, plantejar processos de millora, planificació i homogeneïtzació de la política comunicativa local es converteix en una peça clau de la planificació integral que pauta el PDPC de Sant Hilari. Així doncs, s'assumeix que un pas fonamental per fer participar als ciutadans de forma eficient és garantir el dret que tenen a estar ben informats. No podem oblidar que la informació és el primer estadi de la participació, sense informació no hi pot haver participació.

Segons grans àmbits temàtics, les propostes definides són les següents

→ PLAFONS INFORMATIUS

Criteri 2.1: Potenciar i ampliar l'abast de plafons informatius distribuïts estratègicament pel poble.

Proposta/es d'acció:

- **2.1.1.- Definir el nombre de panells informatius necessaris al poble, estudiar la ubicació estratègica dels mateixos i decidir-ne el disseny** (el qual hauria de ser mínimament atractiu) en funció de la seva ubicació i/o importància (possibilitat de col·locar-ne algun de lluminós i/o electrònic).
- **2.1.2.- Actualitzar regularment aquests panells** informatius (setmanalment), **definir el tipus d'informació** que s'hi penja (actualitat), i **organitzar el procés de recollida** de la mateixa per tal de tenir en compte les voluntats i necessitats comunicatives de cada àrea (caldrà que una figura tècnica canalitzés i/o aglutinés aquestes informacions), així com definir la logística per treure i posar la informació d'actualitat que es genera.

- **2.1.3.- Homogeneïtzar la imatge corporativa de tota la informació que es produeixi des de l'ajuntament** a nivell de fulls informatius, tríptics, díptics, etc.

→ ALTAVEUS (PATIM, PATAM, PATUM)

Criteri 2.2: Redefinir i potenciar el sistema d'altaveus.

Proposta/es d'acció:

- **2.2.1.- Millorar la sonoritat dels mateixos.**
- **2.2.2.- Fer una definició setmanal de les informacions que cal transmetre** on tots els departaments i àrees de la corporació puguin difondre allò que considerin més rellevant (caldrà que una figura tècnica s'encarregués d'aglutinar aquesta informació per a la seva posterior difusió).
- **2.2.3.- Assegurar la claredat dels missatges** que es vulguin transmetre (tan en el fons, com en la forma). S'apunta la possibilitat **d'encarregar l'edició de falques** per tal de transmetre els missatges de manera clara, entenedora, i atractiva, tot potenciant la imatge de professionalitat i seriositat de l'ajuntament.

→ WEB

Criteri 2.3: Consolidar, difondre i millorar el web en tant que eina tecnològica comunicativa i interactiva de futur.

Proposta/es d'acció:

- **2.3.1.- Renovar el portal web, fer-lo més atractiu, senzill i accessible, i poder disposar d'un gestor de continguts fet a mida** que permetés una actualització constant i senzilla (la renovació del portal es podria fer amb recursos tècnics propis de l'ajuntament, des de l'àrea de noves tecnologies).
- **2.3.2.- Actualitzar diàriament els continguts del web.** Identificar una figura tècnica que s'encarregui de coordinar aquests continguts i de posar-se en contacte amb les diferents àrees per tal de garantir que efectivament s'actualitzin el seus apartats (centralització de tota la informació). Aquesta figura hauria d'encarregar-se

també de gestionar els destacats, els apartats més interactius del web (enquestes, queixes i suggeriments, etc.) així com les informació de caire més administratiu.

- **2.3.4.- Fer difusió entre la població de l'existència d'aquests recurs** tecnològic, aprofitant altres mitjans de comunicació locals i comarcals, a saber, el mateix procés de difusió que s'hauria d'utilitzar per a donar a conèixer les noves tecnologies 2.0 que es creessin.

→ BUTLLETÍ MUNICIPAL

Criteri 2.4: Redefinir els objectius i el contingut del butlletí municipal reduint-ne el seu cost, i/o plantejar-se la seva existència

Proposta/es d'acció:

- **2.4.1.- Convertir el butlletí municipal en un mitjà de comunicació destinat també a promoure les entitats del municipi.** Es tractaria de descentralitzar els continguts del programa de festa major destinats a les entitats mitjançant l'aprofitament d'aquesta publicació (la qual cosa permetria reduir els costos d'edició del programa anual de festa major).
- **2.4.2.- Limitar aquesta publicació en edició paper, distribuint la informació que s'hi publica a la resta de mitjans de comunicació municipals,** sobretot mitjançant la ràdio municipal (amb producció de programes informatius propis), el web i les tecnologies 2.0, l'agenda municipal, etc.

→ RÀDIO MUNICIPAL

Criteri 2.5: Aprofitar l'existència i el ressò que té aquest mitjà de comunicació entre la població per produir programació local de caràcter propi.

Proposta/es d'acció:

- **2.5.1.- Crear/consolidar una borsa de voluntaris de la ràdio amb l'objectiu de tenir un gruix de recursos humans suficients per tal d'elaborar programes de producció pròpia de caràcter informatiu i d'entreteniment.** La gestió d'aquesta programació, així com la selecció de la tipologia de programes a posar en marxa, i les persones d'aquesta borsa de voluntaris més adients per realitzar-los s'hauria de

decidir a través de l'òrgan gestor d'aquest mitjà de comunicació, a saber, el patronat de la ràdio municipal.

→ MITJANS DE COMUNICACIÓ DE TITULARITAT NO MUNICIPAL

Criteri 2.6: Potenciar i ampliar la difusió de les activitats i esdeveniments del poble mitjançant la utilització de mitjans de comunicació de caràcter supramunicipal.

Proposta/es d'acció:

- **2.6.1.- Augmentar els contactes i la base de dades de mitjans nacionals i comarcals** (Osona i comarques de l'àrea metropolitana de Barcelona), així com enviar de manera periòdica notes de premsa i comunicats al respecte de les activitats que es duen a terme al poble. Caldria fer un llistat dels esdeveniments i activitats que es duen a terme cada setmana i/o mes (per exemple a través d'una agenda i/o full d'activitats en aquest sentit), per tal d'identificar-ne les més rellevants, i poder fer-ne una difusió a mida, escollint a quins mitjans enviem cada cosa.

Criteri 2.7: Apostar per a la supervivència del Portaveu

Proposta/es d'acció:

- **2.7.1.- Mantenir la publicació del Portaveu. Organitzar un sistema de "corresponsals voluntaris" entre la societat civil organitzada i no organitzada del poble per tal de seguir publicant aquesta revista.** La coordinació de la publicació podria anar a càrrec de l'ajuntament, mentre que els continguts serien redactats per diferents persones del poble de forma voluntària. En aquest sentit caldria buscar diferents "corresponsals" entre la societat civil de Sant Hilari, i distribuir les tasques pel que fa als continguts temàtics. En funció dels recursos humans disponibles caldria redefinir la periodicitat i/o alguns aspectes de contingut i format. Per tal que no suposes un cost en matèria econòmica suplementari per part de l'ajuntament caldria establir un preu de venda al públic.

→ AGENDA :

criteri 2.8: Centralitzar i aglutinar l'actualitat de tots els esdeveniments del poble mitjançant una publicació de caràcter periòdic millorada.

Proposta/es d'acció:

- **2.8.1.- Promoure la creació d'una agenda/full setmanal/quinzenal d'activitats** a través de la qual es difonguessin totes les activitats obertes al públic (tant públiques com privades) que es realitzen al poble (organitzades tant per l'ajuntament com les entitats i altres institucions). Una agenda que es podria repartir a totes les llars (segons els recursos disponibles), es podria penjar a tots els plafons informatius, al web municipal, difondre's a través de la ràdio municipal, i enviar-se per e-mail i penjar-se a la intranet, publicar-se al facebook, twitter i blocs municipals. Es tracta d'elaborar un sistema per centralitzar tota aquesta informació a través d'una figura tècnica que n'assumeixi la responsabilitat.

→ NOVES TECNOLOGIES

criteri 2.9.- Personalitzar la informació adreçada a la ciutadania, segons perfils i/o interessos informatius particulars a través de la implementació de nous mitjans de comunicació locals basats en les NTIC's.

Proposta/es d'acció:

- **2.9.1.- Elaborar un llistat de correus electrònics i telèfons mòbils dels ciutadans** del poble que vulguin donar aquestes dades per rebre informació sobre les activitats que es realitzen al municipi i altres qüestions d'interès que es creguin oportunes des de l'ajuntament mitjançant l'enviament de newsletters i/o SMS (caldrà donar a conèixer aquesta iniciativa per tal que els ciutadans puguin enviar aquesta informació, la qual hauria de ser tractada per l'ajuntament a través d'una base de dades confidencial). També es poden aprofitar els equipaments de proximitat del municipi per tal de captar aquesta informació, mitjançant butlletes on es demanin aquestes dades de contacte i on es puguin especificar els àmbits temàtics d'interès sobre els quals es vol rebre informació.

criteri 2.10: Crear noves eines de comunicació 2.0 per informar a temps real i interactuar amb la ciutadania d'una manera àgil i ràpida

Proposta/es d'acció:

- **2.10.1.- Crear un facebook de l'ajuntament de Sant Hilari i/o de les àrees que es considerin més adients.** Aquesta eina permetria donar a conèixer i informar de manera específica sobre esdeveniments, polítiques i actuacions de govern concretes, penjar documents audiovisuals, fotografies i altres materials d'interès. A més permetria a la ciutadania fer comentaris i opinar al respecte de les publicacions, notícies i/o comunicats que s'hi pengessin. La posada en marxa d'aquest canal de comunicació hauria d'anar acompanyada d'una campanya de difusió del mateix mitjançant la utilització de la resta de canals comunicatius del municipi (ràdio, altaveus, butlletí, panells informatius, web, notes de premsa, possibles enviaments casa per casa, etc.)

- **2.10.2.- Crear un twitter propi de l'ajuntament** per donar a conèixer a temps real tot tipus d'esdeveniments, actes, festes, actuacions, celebracions i/o comunicacions. Cada àrea hauria de fer setmanalment un llistat dels esdeveniments més rellevants a comunicar per tal que una figura tècnica (encarregada de la gestió d'aquesta eina) anés publicant les informacions en el moment que toqués. La posada en marxa d'aquest canal de comunicació hauria d'anar acompanyada d'una campanya de difusió del mateix mitjançant la utilització de la resta de canals comunicatius del municipi (ràdio, altaveus, butlletí, panells informatius, web, notes de premsa, possibles enviaments casa per casa, etc.).

Línia 3: RELACIONS CIUTADANIA - AJUNTAMENT (atenció al públic, òrgans de participació permanents formals i informals i experiències participatives temporals formals i informals).

Ampliar i consolidar els òrgans i experiències participatives formals mitjançant l'aplicació de criteris homogenis i professionals que dotin de coherència estratègica i metodològica la política participativa municipal, així com millorar el servei municipal d'atenció al públic.

La consolidació i millora del conjunt de canals que l'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans per traslladar opinions, suggeriments, demandes, queixes, etc. prenen una rellevància fonamental en la planificació de la política participativa que aquest document presenta. El procés de millora es refereix a dues grans tipologies de canals de relació ciutadania → Ajuntament:

- Relacions **bilaterals amb alcaldia i regidories** o a través de l'atenció ciutadana (a saber, **espais de relació/participació individuals**)
- Relacions col·lectives mitjançant la **participació en òrgans permanents o en experiències participatives de caràcter temporal (espais de participació col·lectius)**

→ ESPAIS DE RELACIÓ INDIVIDUALS AMB LA CIUTADANIA: ATENCIÓ AL PÚBLIC

Criteri 3.1: Millorar el sistema telefònic per garantir una bona atenció al públic

Proposta/es d'acció:

- **3.1.1.- Caviar els terminals telefònics del personal administratiu ubicat a l'edifici de l'ajuntament** per tal de solucionar els problemes actuals que tenen a veure amb:
 - La impossibilitat de recuperar les trucades que es deriven si l'interlocutor a qui es busca comunica o no contesta el telèfon.
 - La no programació automàtica del contestador.
 - La dificultat de penjar correctament els terminals telefònics.

- La impossibilitat d'identificar el telèfon de l'ajuntament per part dels ciutadans a qui es truca.

Criteri 3.2: Millorar l'eficàcia i l'eficiència de les tasques de gestió administrativa, burocràtica i d'atenció al públic que es duen a terme des de l'ajuntament.

Proposta/es d'acció:

- **3.2.1.- Redefinir i/o clarificar les tasques de les diferents figures administratives que treballen a l'ajuntament per tal que s'adaptin el màxim possible a les capacitats professionals i actituds personals de cada treballador/a.** Combinar de la millor manera possible les tasques de cada lloc de treball administratiu en funció de les aptituds i actituds de cada treballador/a. De la mateixa manera caldria definir un llistat de tasques prioritàries o de caràcter estratègic per tal que hi hagués més d'una persona que les pogués dur a terme (d'aquesta manera quan es produïssin baixes i/o hi hagués absències puntuals o continuades, per vacances, etc. aquestes tasques de caràcter estratègic es podrien continuar realitzant sense incidències).

Criteri 3.3: Adaptar i optimitzar els usos de les dependències municipals

Proposta/es d'acció:

- **3.3.1.- Aprofitar la reordenació d'espais i les obres que s'estan realitzant a l'edifici de l'ajuntament per adaptar i millorar les dependències destinades al personal administratiu i d'atenció al públic.** L'objectiu principal és poder gaudir d'un espai adaptat per poder atendre a la ciutadania de manera individualitzada i personalitzada en un espai que pugui oferir una major proximitat i privacitat.
- **3.3.2.- Reorganitzar les dependències municipals existents amb criteris d'eficiència energètica i d'optimització de recursos.** En aquest sentit s'apunta a una possible concentració de determinats serveis per tal d'aprofitar espais municipals actualment infrautilitzats amb un triple objectiu: estalvi energètic, estalvi de costos de manteniment i millora de l'atenció al ciutadà.

Criteri: 3.4: Avaluar l'atenció al públic que es dispensa des dels diferents equipaments municipals

Proposta/es d'acció:

- **3.4.1.- Disposar qüestionaris de satisfacció als diferents equipaments municipals per avaluar l'atenció ciutadana que es dispensa.** Es tracta que els ciutadans emplenin, després de ser atesos a l'ajuntament o altres dependències municipals, un qüestionari de satisfacció que permeti avaluar l'atenció rebuda per part del personal municipal, així com valorar la gestió del tràmit realitzat i la qualitat del mateix. Aquesta informació caldria introduir-la en una base de dades i analitzar-la de forma periòdica per introduir millores en la gestió d'aquesta atenció. En aquest sentit caldria que una figura tècnica o administrativa s'encarregués de gestionar aquesta eina d'avaluació. Els resultats obtinguts caldria que es discutissin política i tècnicament en els espais de relació transversals.

Criteri: 3.5: Permetre als ciutadans adreçar-se a les dependències centrals de l'ajuntament en horari de tardes.

Proposta/es d'acció:

- **3.5.1.-** De forma rotativa, el personal administratiu de l'ajuntament treballa algunes **hores concretes a la tarda**. Es tracta d'aprofitar aquesta presència per **obrir la finestreta i atendre als ciutadans**. És cert que hi haurà alguns tràmits que no es podran realitzar, però del que es tracta és de permetre que en horari de tarda, els ciutadans es puguin adreçar a l'administració, ja sigui per demanar informació, atendre a peticions, realitzar alguns tràmits, i recollir documentació per encarregar la realització d'altres tràmits que només es puguin fer en horari de matins.

→ ESPAIS DE RELACIÓ INDIVIDUALS AMB LA CIUTADANIA : WEB

Críteri 3.6 Aprofitar, en la mesura del possible, les oportunitats que ens ofereix Internet per aproximar-nos a la ciutadania i oferir-li nous serveis i noves possibilitats de relació amb l'administració.

Proposta/es d'acció:

- **3.6.1.- Fer possible la realització de tràmits on-line bàsics** (queixes, suggeriments, padró, possibilitat d'apuntar-se a cursos i altres activitats fent també el pagament de les mateixes per Internet, etc.), però també invertir en la progressiva instauració d'altres tràmits burocràtics més sofisticats. Si aconseguim una acceptable utilització d'aquest servei podem alleugerir el volum de feina d'algunes tasques al personal administratiu i destinar el seu capital humà en qüestions de major valor afegit.
- **3.6.2.- Fer una bona promoció d'aquest servei entre la ciutadania per tal de captar el màxim de signatures digitals/electròniques possibles** (utilitzar el butlletí, la ràdio, díptics informatius casa per casa, notes de premsa, i els equipaments de proximitat).
- **3.6.3.- Permetre la interacció ciutadana a través del web, a saber, dissenyar apartats específics de suggeriments, propostes i/o queixes**, realització d'enquestes sobre qüestions d'interès social de poble, etc (caldrà pensar en accions concretes per aconseguir una major interactivitat del web) . Aquesta bústia de suggeriments hauria de ser fàcilment visible entrant al web (poder-hi accedir amb el mínim de clicks possible per part de l'usuari) i caldrà que els comentaris dels ciutadans els rebés una sola figura tècnica o administrativa, la qual s'encarregués del seu filtratge als regidors i/o tècnics pertinents (segons temàtica). De la mateixa manera, aquesta persona de referència hauria de portar un control que assegurés que els responsables polítics i tècnics de les àrees afectades per les mateixes contestessin en un període de temps determinat per tal de poder donar resposta a totes demandes ciutadanes (via mail, telèfon i/o carta) en un període de temps raonable.

criteri 3.7: Capacitar a la ciutadania (sobretot a gent gran i adults) per tal que puguin fer ús de les noves tecnologies (web fonamentalment)

Proposta/es d'acció:

- **3.7.1.- Organitzar cursos per a la població del municipi amb l'objectiu d'augmentar i capacitar a la ciutadania en l'ús de les noves tecnologies.** En aquest sentit es proposa la realització de cursos de diferents nivells (iniciació i entremitjos) que capacitin a la població (sobretot gent gran i adulta) en l'ús d'internet. Aquests cursos caldria fer-los utilitzant softwares actuals (és a dir les últimes tecnologies informàtiques). De la mateixa manera fora bo que a través d'aquests cursos es promocionés el web de l'ajuntament, així com les tecnologies 2.0 vinculades a l'administració local del municipi.

→ ESPAIS DE RELACIÓ INDIVIDUALS AMB LA CIUTADANIA: PROXIMITAT DE CARRER

criteri 3.8: Formalitzar i fer més eficient el procés de resposta a les demandes rebudes a través de la "proximitat de carrer".

Proposta/es d'acció:

- **3.8.1.- Canalitzar** de forma eficient i ràpida **els suggeriments, demandes i propostes** que els ciutadans fan als polítics **a peu de carrer i assegurar un retorn ràpid de les respostes.**
- **3.8.2.- Crear un sistema d'incidències per tal de facilitar als ciutadans la comunicació de deficiències relacionades amb els serveis municipals** (enllumenat, clavegueram, via pública, manteniment, etc.). Elaborar un **protocol de funcionament**: el sistema de recollida (web i dependències d'atenció al públic a través d'una fixes), el sistema de seguiment, el sistema de gestió de les incidències i el sistema de retorn. Caldria centralitzar la gestió d'aquest servei a través d'una figura del personal administratiu. **Caldria també donar a conèixer aquest nou servei** a la ciutadania mitjançant la utilització dels diferents mitjans de comunicació municipals, així com a través del personal que atén al públic des dels diferents equipaments municipals.

→ ESPAIS DE RELACIÓ COL·LECTIUS AMB LA CIUTADANIA: PLENS OBERTS

Criteri 3.9: Potenciar el coneixement i l'assistència de la ciutadania a les sessions dels Plens.

Proposta/es d'acció:

- **3.9.1.-** Utilitzar el màxim nombre de canals de comunicació disponibles per **donar a conèixer a la ciutadania** el dia, l'hora i l'ordre del dia dels **Plens Municipals** amb, com a mínim, una setmana d'antelació (web, ràdio, panells informatius i circulars informatives).

→ ESPAIS DE RELACIÓ COL·LECTIUS AMB LA CIUTADANIA : AVALUACIÓ DE POLÍTIQUES PÚBLIQUES

Criteri 3.10: Avaluar i fer un seguiment i control de qualitat de les activitats, esdeveniments i alguns serveis que l'ajuntament organitza i presta a la població.

Proposta d'acció:

- **3.10.1.-** Aprofitar els esdeveniments esportius, culturals, educatius, festius i socials, així com les activitats i serveis que es presten des dels equipaments de proximitat per **copsar l'opinió dels usuaris i participants, a través de qüestionaris de satisfacció, amb la intenció de captar propostes de millora, suggeriments i avaluar-los.** Caldria elaborar, des de cada àrea o departament, una llista dels esdeveniments, serveis, activitats i/o polítiques específiques i concretes que es volguessin avaluar per tal de dissenyar un petit qüestionari de satisfacció. La contesta d'aquests qüestionaris caldria promoure-la de manera activa aprofitant el mateix moment d'utilització del servei, activitats, etc. per part de la ciutadania.

→ ESPAIS DE RELACIÓ COL·LECTIUS AMB LA CIUTADANIA: ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ

Criteri 3.11: Garantir una bona gestió dels òrgans de participació que existeixin al municipi

Proposta/es d'acció:

- **3.11.1.- Identificar una figura tècnica responsable de fer-se càrrec de del funcionament metodològic de cadascun dels òrgans de participació existents**, i assessorar i donar suport als responsables polítics dels mateixos sobre els principals criteris polític – metodològics a tenir en compte per al seu bon funcionament. Es tracta de definir exhaustivament amb les figures polítiques responsables dels mateixos (el regidor de l'àrea en qüestió en col·laboració amb el regidor de participació), i si és possible també (en alguns aspectes) amb els components de l'òrgan, els següents punts:
 - La periodicitat dels mateixos.
 - Les seves funcions i objectius.
 - La seva composició.
 - La metodologia de treball que s'ha d'utilitzar.
 - Els límits de la participació (informació, consulta i/o presa de decisions)
 - Les relacions amb altres àrees o regidories.
 - Els canals i mecanismes més adients per traspasar la informació fruit de la deliberació a les regidories responsables i/o afectades, i posteriorment a les àrees tècniques si les qüestions ho requereixen.
 - El retorn dels resultats.

Criteri 3.12: Consolidar i millorar el funcionament dels òrgans de participació existents al municipi

Proposta/es d'acció:

- **3.12.1.- Replantejar el funcionament, els continguts, les atribucions i la representativitat i nivell de participació del Patronat Municipal d'Esports**. Cal millorar la metodologia de treball d'aquesta estructura participativa, així com la seva reglamentació, amb l'objectiu de posar a debat i recollir opinions de manera ordenada, coherent i eficaç, determinades polítiques públiques de la regidoria (de contingut estratègic), i anar més enllà de qüestions com l'organització d'activitats

festives i la planificació dels horaris i l'ús dels equipaments. D'aquesta manera es podria involucrar els seus membres d'una forma més activa, i obrir-se més enllà dels que ja hi formen part. Per tal d'agilitar el seu funcionament, no carregar de reunions als seus membres, i poder tractar temàtiques diverses caldria crear comissions de treball específiques.

- **3.12.2.- Potenciar la Comissió de Festes en tant que òrgan participatiu de referència pel que fa a la presa de decisions en matèria de política festiva.** Es tracta d'involucrar a les entitats del poble interessades en la matèria, i a persones a títol individual amb una motivació específica al respecte, per tal de prendre decisions pel que fa a les estratègies a seguir en política de festes al municipi. Procurar que aquest òrgan no sigui merament un espai de gestió de les activitats que ja es fan, sinó un punt de trobada per deliberar, fer propostes i millorar la política de festes de la vila. Cal reglamentar aquesta estructura de participació, ampliar la seva representativitat i replantejar alguns aspectes del seu funcionament de manera conjunta amb tots els agents que hi acabin formant part. Es podria començar centrant amb la festa major per després anar ampliant els temes de deliberació en matèria festiva. Això es podria fer en forma de comissions de treball per tal d'agilitzar i fer més flexible aquesta estructura. Pel que fa a la festa major però caldria crear 2 comissions específiques, a saber, una de caràcter més estratègic i deliberatiu on es puguin discutir els seus continguts (marcant bé els límits de la participació), i una de més operativa, la principal tasca de la qual seria actuar com a voluntaris en l'organització i la logística dels diferents esdeveniments.
- **3.12.3.- Constituir el Consell Escolar de Centre de l'escola bressol.**
- **3.12.4.- Potenciar el Consell Escolar Municipal** i la seva representació social en tant que òrgan participatiu central de la política educativa de Sant Hilari.
- **3.12.5.- Implicar a un major nombre d'empresaris** per tal que formin part dels espais de participació estructurats pel **projecte SICTED**.
- **3.12.6.- Aprofitar les taules de qualitat per crear un Consell de Promoció Econòmica** on es dissenyin polítiques turístiques i de desenvolupament econòmic de forma conjunta entre l'administració i el sector privat.
- **3.12.7.- Aconseguir una major implicació de la gent gran del municipi mitjançant la potenciació de la junta del casal d'avis i la seva dinamització.**

- **3.12.8.-** Crear el **Consell Local de Joventut** per implicar a les entitats juvenils i grups informals de joves del poble en la definició i la implementació de les polítiques juvenils a dur a terme al municipi (oci, cultura, habitatge, treball, associacionisme, festa major, etc.).
- **3.12.9.- Crear el Consell de Poble.** L'objectiu d'aquest òrgan de participació seria identificar els principals problemes del poble segons àmbits temàtics amb l'objectiu de fer propostes concretes de millora. Es podria assignar una partida pressupostària al mateix per tal d'atorgar-li cert poder de decisió fent possible l'execució de les principals propostes que es desprenguessin de les seves deliberacions i promovent una major corresponsabilització de la ciutadania amb la gestió de la cosa pública. Es tractaria que les propostes que sorgissin d'aquest espai participatiu passessin un filtre polític (són políticament acceptables?) i tècnic (són tècnicament viables?) per tal que finalment, algunes d'elles es poguessin implementar. De la mateixa manera, aquest espai permanent de participació hauria de servir també per augmentar la transparència de la gestió municipal mitjançant la transmissió d'informació clara i senzilla dels comptes públics (promoure la transparència) i fer pedagogia sobre la situació econòmica de l'administració.
- **3.12.10.- Redefinir i potenciar el funcionament del Patronat de la Ràdio Municipal.** Es tracta de donar-li un nou impuls, estructurar i definir una periodicitat de trobades, i ampliar la seva representativitat incorporant-hi també els membres de la futura borsa de voluntaris. Les seves tasques es centrarien en la distribució de les graelles, l'elecció i definició del tipus de programes de producció pròpia a retransmetre, la captació de voluntaris, etc.

Criteri 3.13: Donar a conèixer l'existència dels òrgans de participació del municipi, així com els seus objectius i atribucions tant a nivell intern com a nivell extern:

Proposta/es d'acció:

- **3.13.1.- Elaborar un document** clar, breu, senzill i entenedor on quedin identificats i es faci una **descripció dels mateixos**.
- **3.13.2.- Difondre aquest document a nivell intern** (polítics, tècnics i regidors) per tal que tothom en tingui coneixement i sàpiga perquè serveixen per tal de poder-los utilitzar.

- **3.13.3.- Fer-ne difusió a nivell extern** (en forma de guia per exemple) per tal que la gent del poble tingui coneixement de la seva existència, sàpiga com funcionen, els objectius que persegueixen, el poder de decisió o influència que tenen, i pugui participar-hi si ho creu interessant. En aquest sentit cal aprofitar tots els mitjans de comunicació municipals i els equipaments de proximitat existents (amb la col·laboració dels tècnics que els gestionen).

→ ESPAIS DE RELACIÓ COL·LECTIUS AMB LA CIUTADANIA: PROCESSOS DE PARTICIPACIÓ

criteri 3.14: Promoure un augment de la “cultura participativa” (tant de governants com de governats) mitjançant la dinamització estructurada d’experiències participatives de caràcter temporal.

Proposta d’acció:

- **3.14.1.- Identificar una figura tècnica concreta que s’encarregui de gestionar a nivell metodològic tots els processos** que es duguin a terme des de les diferents àrees. Aquesta figura tècnica en matèria de participació donaria suport a totes les àrees que volguessin dur a terme un procés participatiu. Es tractaria de definir conjuntament els següents aspectes:
 - Estructura del procés i planificació del mateix i fases a dur a terme.
 - Objectius i finalitats específiques.
 - Temes que es posarien a debat.
 - Regidories implicades en el procés.
 - Límits de la participació.
 - Metodologies que s'utilitzarien.
 - Perfil de les persones a qui cal adreçar-se.
 - Mitjans de comunicació que s'utilitzaran per donar a conèixer el procés.
 - Tipus i metodologia a l'hora de fer les convocatòries.
 - Moments participatius.
 - Informació prèvia que es donaria.
 - Mètodes per canalitzar la informació fruit de la deliberació ciutadana a la part política i tècnica de l'ajuntament.
 - Canals i sistemes de retorn de la informació que s'utilitzarien.

- **3.14.2.- Incrementar el nombre de processos participatius de caràcter temporal que es promouen des de l'ajuntament** per tal d'incorporar criteris ciutadans en la definició d'aquelles polítiques públiques que més interès generen per part de la ciutadania (segons l'agenda temàtica identificada durant el procés de diagnosi). Un cop a l'any (a principis) cada regidoria hauria de presentar, si ho considera oportú, una proposta de procés participatiu a dur a terme. Una llista que caldria prioritzar amb l'equip de govern per tal d'escollir aquell o aquells processos que es podrien tirar endavant (els que es consideressin prioritaris).

Exemple de processos de participació concrets que es podrien posar en marxa segons l'agenda i prioritats polítiques a Sant Hilari Sacalm :

- o Procés participatiu per a la **revisió del POUM**.
- o Procés participatiu per a l'elaboració **del Pla Local de Joventut 2011-2015**.
- o Procés participatiu per a la **restauració d'espais naturals i la definició de rutes i senyalització de les mateixes**.
- o Procés participatiu per a **l'elaboració d'un Pla d'Acció Cultural**.
- o Procés participatiu per introduir criteris ciutadans pel que fa a la **millora de la gestió del sistema de recollida d'escombraries**.

Exemple de processos de participació segons grans àmbits temàtics que es podrien posar en marxa segons l'agenda i prioritats ciutadanes a Sant Hilari Sacalm :

- o Processos de participació al voltant de la **mobilitat i la vialitat**.
- o Realitzar processos de participació a propòsit de projectes que tinguin a veure amb la **reurbanització de carrers i places**.
- o Processos de consulta per **redefinir les direccions dels carrers, la senyalització i discutir qüestions relacionades amb l'aparcament** . De la mateixa manera s'argumenta que caldria iniciar processos de participació per definir aquestes qüestions de circulació, mobilitat i aparcament a mesura que es vagin urbanitzant noves zones.
- o Processos de participació al voltant de temàtiques relacionades amb la **seguretat i el civisme**.
- o Processos de participació respecte a qüestions relacionades amb el **transport i la mobilitat** de Sant Hilari amb **l'exterior**.
- o Processos participatius relacionats amb l'estructuració, planificació i creació de l'**oferta d'oci i lleure**.

- **3.14.3.- Promoure també l'organització de més reunions informatives a nivell de poble** per tal de donar informació als ciutadans sobre aquelles actuacions, projectes i polítiques que l'equip de govern consideri prioritàries.

criteris a tenir en compte a l'hora de posar en marxa processos de participació de caràcter temporal:

- Fer una bona **planificació d'aquests processos** tenint en compte el següent esquema:
 - Àrea/departament que promou el procés.
 - Àrees implicades.
 - Objectiu del projecte i finalitats específiques.
 - Argumentar la necessitat del projecte.
 - Explicació de les fases del procés de participació.
 - Metodologia del projecte.
 - Perfil de les persones que volem que participin (associats, no associats, joves, gent gran, dones, etc.).
 - Polítics, tècnics i personal del consistori que hauran de formar part dels processos, tot definint el seu grau d'implicació en el mateix.
 - Definició dels límits de participació.
 - Cronograma.
 - Definició dels indicadors d'avaluació del procés.
- **Informar als membres dels òrgans permanents** de la realització d'aquests processos de consulta.
- **Tenir molt en compte a les entitats del poble** i incorporar-les també en aquests processos puntuals de consulta.
- **Utilitzar tots els mitjans de comunicació municipals** per donar a conèixer l'existència dels esmentats processos, per tal que la ciutadania a títol individual també pugui exercir el seu dret a ser consultada.
- **Estructurar un sistema de retorn individual dels resultats** obtinguts fruit de les consultes realitzades a cadascun dels membres participants. Utilitzar també els mitjans de comunicació municipals per fer un retorn de resultats a nivell de poble.

LÍNIA ESTRATÈGICA 4: Relacions Ajuntament – Entitats (estat i relacions internes i externes amb el teixit associatiu)

Consolidar l'existència d'un teixit associatiu ric, plural, cohesionat i interrelacionat, millorar les relacions entre l'ajuntament i les entitats, així com entre les pròpies entitats donant eines per afavorir el seu desenvolupament i col·laboració, i augmentar els nivells de corresponsabilitat del teixit associatiu facilitant i promovent la participació de les entitats en els processos de presa de decisió (dinamització del teixit associatiu).

Les relacions entre l'ajuntament i els col·lectius organitzats de la vila és un element fonamental a l'hora de promoure una política participativa efectivament útil a Sant Hilari. En aquest sentit, la diagnosi ha posat de manifest certs dèficits en l'estat de relacions actuals, que cal millorar a partir de criteris de transparència, igualtat i confiança.

Es considera que les millores relacionals entre ajuntament i entitats suposen, sens dubte, un benefici pel municipi en general i que, a més, són un dels elements imprescindibles per garantir un avenç real cap a una política local de caràcter més relacional ja que són un actiu importantíssim del dinamisme social al municipi.

Segons grans àmbits temàtics, les propostes definides són les següents:

→ ASPECTES RELACIONATS AMB LA DIFUSIÓ DE LES ENTITATS I LES SEVES ACTIVITATS

Criteri 4.1: Disposar d'un registre d'entitats actualitzat de forma permanent i donar-lo a conèixer tant a la ciutadania, com a les pròpies entitats del poble

Proposta/es d'acció:

- **4.1.1.- Actualització del registre d'entitats i renovació periòdica (anual) del mateix.**
- **4.1.2.-** Aprofitar aquesta actualització per tal de fer una **guia d'entitats** on es podrien recollir els següents aspectes:
 - Dades de contacte
 - Finalitats i objectius

- Descripció de l'entitat
 - Principals activitats que es duen a terme/activitats a destacar
 - Nombre de socis, col·laboradors, voluntaris
 - Recursos/capacitats
 - Principals reptes
 - Etc.
- **4.1.3.- Difusió d'aquesta guia d'entitats** a través dels diferents mitjans de comunicació municipals, especialment del web, però també a través del butlletí, la ràdio, enviament de e-mails, programa de festa major, etc. En el cas de la guia d'entitats, i en funció dels recursos econòmics disponibles, es podria editar en paper i fer-la arribar casa per casa o distribuir-la a través dels equipaments de proximitat.
- **4.1.4 Es proposa la creació d'una base de dades compartida per totes les entitats a través del web de l'ajuntament (guia d'entitats virtual).** Es tractaria que les entitats tinguessin accés a un gestor de continguts on poguessin penjar informació tant de la pròpia associació (característiques, objectius, membres, dades de contacte, etc.) com de les activitats que realitzen. Una informació que hauria de poder ser consultada per tota la ciutadania.

→ SUPORT TÈCNIC

criteri 4.2: Dinamització, suport i professionalització del teixit associatiu

Proposta/es d'acció:

- **4.2.1.- Capacitar al teixit associatiu del municipi oferint cursos de formació** a les entitats sobre aspectes clau relacionats amb la seva gestió i l'obtenció de recursos (organització interna, gestió de recursos, redacció de projectes de subvenció, obtenció de recursos supramunicipals, organització d'activitats, etc.).

→ PARTICIPACIÓ ASSOCIATIVA

Criteri 4.3: Incrementar els actuals nivells de participació associativa

Proposta/es d'acció:

- **4.3.1.- Organitzar i definir accions de sensibilització i de foment de la implicació comunitària i de la participació associativa** a espais estratègics (centres educatius, biblioteca, escola d'adults, equipaments de proximitat, etc.). Els representants de les entitats del poble podrien tenir un paper destacat en alguna d'aquestes accions mitjançant l'organització d'esdeveniments temàtics concrets, xerrades a col·lectius específics anant-los a buscar als llocs estratègics anteriorment descrits (no cal fer convocatòries per fer-los venir expressament), etc.
- **4.3.2.- Realitzar una fira/mostra/esdeveniment d'entitats**, amb un format distint de les organitzades amb anterioritat, i amb un doble objectiu: donar-les a conèixer entre la població, i promoure la coneixença mútua i l'establiment de sinèrgies compartides. En aquest sentit caldria aprofitar la implicació d'algunes de les entitats del poble més actives per tal de definir l'organització d'un esdeveniment d'aquestes característiques.

→ SUBVENCIONS I FINANÇAMENT DE LES ENTITATS

Criteri 4.4: Proporcionar informació a les entitats del municipi sobre línies d'ajut i subvencions a les quals es poden acollir per promoure i realitzar les seves activitats.

Proposta/es d'acció:

- **4.4.1.- Aglutinar informació sobre línies de subvencions per entitats d'altres departaments, institucions supramunicipals i/o fundacions** i fer-la arribar (assegurar-se una bona difusió, la qual hauria de ser filtrada prèviament per tal que s'entengués correctament). Aquesta tramesa d'informació hauria d'anar acompanyada d'un assessorament tècnic per tal de capacitar a les entitats a redactar els projectes.

Criteri 4.5: Definir una política de subvencions transparent, basada en la neutralitat, l'eficàcia i l'eficiència.

- **4.5.1.- Dissenyar un protocol d'atorgament de subvencions que es basi en criteris d'homogeneïtat, transparència i igualtat.** La definició del protocol hauria de seguir diferents fases (Disseny compartit → Informació → Posada en funcionament) i tendir cap a l'obertura de convocatòries públiques basades en els criteris de repartiment definits.

Criteri 4.6: Buscar altres línies de finançament per tal que les entitats puguin disposar d'un major nombre de recursos econòmics amb l'objectiu de poder organitzar més activitats o esdeveniments més ambiciosos, i/o evitar la seva desaparició.

Proposta/es d'acció:

- **4.6.1.- Trobar fórmules, des de l'ajuntament i en col·laboració amb les entitats, per implicar a les grans empreses del municipi en el finançament d'activitats, actes i esdeveniments organitzades per les mateixes.** La idea és revertir en benefici de tots.

→ EQUIPAMENTS MUNICIPALS

Criteri 4.7: Optimitzar l'ús i els espais dels equipaments socio-culturals i infraestructures esportives del poble

Proposta/es d'acció:

- **4.7.1.- Reorganitzar els equipaments socioculturals del poble amb criteris d'eficiència amb l'objectiu de racionalitzar els espais existents.** D'aquesta manera les entitats podrien disposar d'una sala polivalent, espais suficients per poder deixar el material, i en general, espais més adequats per desenvolupar les diferents activitats que es duen a terme.
- **4.7.2.- Incentivar i promocionar l'ús de determinats equipaments esportius que actualment estan infrautilitzats en determinades franges horàries** (piscina municipal o pavelló per exemple).

→ RELACIONS AJUNTAMENT – ENTITATS

Criteri 4.8: Implicar a les entitats en la presa de decisions d'aquelles polítiques que puguin afectar de manera directa o indirecta els seus àmbits d'actuació (polítiques de caràcter cultural i festiu sobretot).

Proposta/es d'acció:

- **4.8.1.- Programar sessions de caràcter consultiu (de forma anual, per exemple) entre entitats i ajuntament** per planificar estratègicament les polítiques culturals del municipi.

**ANNEX I: QUADRES RESUM DELS CRITERIS I LES ACCIONS
DE CADASCUNA DE LES LÍNIES ESTRATÈGIQUES DEL PLA
DIRECTOR DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA DE SANT HILARI
SACALM.**

LÍNIA ESTRATÈGICA 1: ORGANITZACIÓ INTERNA	
OBJECTIU GENERAL DE LA LÍNIA ESTRATÈGICA 1	Promoure millores en l'organització municipal per a potenciar i millorar els espais de coordinació i relació entre polítics, tècnics i treballadors municipals, promoure la transversalitat i l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de la cosa pública.
MODEL ORGANITZATIU: Organigrama funcional a nivell polític	1.1.- Assegurar l'existència d'un espai de relacions entre regidors que permeti compartir i estructurar els objectius estratègics de la gestió municipal i treballar transversalment.
	1.1.1.- Creació de macroàrees (grans àrees que aglutinin regidories similars) a nivell polític i establiment d'espais de coordinació verticals entre les diferents regidories que depenguin de cada gran macroàrea i horitzontals entre els les diferents macroàrees.
MODEL ORGANITZATIU I RELACIONAL: Organigrama funcional i relacions a nivell tècnic	1.2.- Assegurar el treball transversal entre les diferents figures tècniques del consistori per evitar solapaments, garantir una bona fluïdesa de la informació i proporcionar un espai reflexiu entre aquest personal municipal.
	1.2.1.- Crear la figura del coordinador tècnic i estructurar relacions i espais de trobada entre els tècnics de l'ajuntament.
MODEL ORGANITZATIU: Organigrama funcional a nivell político-tècnic	1.3.- Evitar duplicitats en la gestió municipal i crear espais de reflexió político-tècnics (garantir la transversalitat político-tècnica).
	1.3.1.- Crear espais de trobada i coordinació entre els regidors de cada macroàrea i el coordinador tècnic un cop consolidat l'espai de relació a nivell polític .
	1.3.2.- Establir un espai de relació formal i estable (de caràcter trimestral o semestral) entre els regidors de govern i els tècnics de les diferents àrees municipals.
MODEL ORGANITZATIU: Definició de les tasques del personal municipal	1.4.- Evitar treballar en funció de la casuística a partir de la definició i delimitació de les tasques i responsabilitats de tot el personal municipal.
	1.4.1.- Elaborar un document (que es renovi periòdicament) on quedin recollides les tasques específiques de tot el personal i les seves responsabilitats.

	1.4.2.- Fer una bona difusió d'aquest document a nivell intern.
MODEL ORGANITZATIU: Àrea de Participació Ciutadana	1.5.- Executar el full de ruta del Pla Estratègic de Participació mitjançant la consolidació de la seva àrea tècnica.
	1.5.1.- Consolidar el suport tècnic especialitzat en participació
	1.5.2.- Crear un Grup d'Avaluació i Desplegament del Pla Director que s'encarregui de desplegar de manera progressiva les accions d'aquesta planificació d'una manera transversal, coordinada i consensuada.
	1.5.2.- Crear la figura del tècnic de comunicació. Aprofitar l'estructura tècnica de l'àrea de participació per gestionar aspectes relacionats amb la comunicació (tècnic/a de participació i comunicació).
MODEL ORGANITZATIU: Marc normatiu	1.6.- Assegurar i consolidar el procés de millora de la política participativa municipal mitjançant un marc normatiu específic on es tingui en compte el context municipal analitzat pel PDPC.
	1.6.1.- Redactar un Reglament de Participació Ciutadana.
MODEL ORGANITZATIU: Àrea de NTIC	1.7.- Optimitzar i professionalitzar el sistema informàtic de l'ajuntament
	1.7.1.- Elaborar una planificació estratègica (mitjançant els recursos tècnics interns) orientada a la reorganització del sistema informàtic per tal d'estalviar diners i optimitzar els recursos disponibles.
	1.7.2.- Apostar per la consolidació d'una figura tècnica professional i qualificada en matèria de noves tecnologies
	1.7.3.- Elaborar sessions de formació específiques a tot el personal de l'ajuntament per tal de capacitar-los en la utilització dels nous programaris
RELACIONS INTERNES: Entre polítics	1.8.- Millorar els espais i canals de relació entre les figures polítiques de govern.
	1.8.1.- Professionalitzar i millorar l'eficiència i l'eficàcia de les juntes de govern.

<p>RELACIONS INTERNES:</p> <p>Entre polítics i personal administratiu</p>	<p>1.9.- Millorar i crear nous canals de comunicació entre el personal administratiu i els regidors de govern per millorar l'atenció al públic.</p>
	<p>1.9.1.- Complementar la informació del sistema de safates amb correus electrònics amb acús de rebuda amb temps limitat de resposta (la gestió d'aquest canal caldria centralitza-la a través d'un referent a nivell administratiu).</p>
	<p>1.9.2.- Estructurar espais de trobada presencial entre els regidors i el personal administratiu.</p>
<p>RELACIONS INTERNES:</p> <p>Entre polítics, tècnics i personal administratiu</p>	<p>1.10.- Garantir un nivell òptim d'informació interna a nivell vertical (entre polítics, tècnics i personal administratiu) per millorar l'eficiència de la gestió municipal i les relacions de transversalitat</p>
	<p>1.10.1.- Crear una Intranet (sistema d'arxius compartit) de fàcil accés on es pugui accedir a informació diversa sobre les diferents àrees.</p>
	<p>1.10.2.- Crear un calendari virtual interactiu d'activitats i esdeveniments que es duen a terme al poble per tal de poder informar correctament als ciutadans (agenda d'activitats virtual que es pogués actualitzar a temps real i fos accessible via web)</p>
<p>COMPTÈNCIES TECNOLÒGIQUES:</p> <p>Formació adreçada agents polítics i administratius</p>	<p>1.11.- Millorar les competències i aptituds en matèria de noves tecnologies dels agents polítics, administratius i tècnics de l'ajuntament</p>
	<p>1.11.1.- Fer una recerca de cursos subvencionats i/o gratuïts promoguts per administracions supramunicipals que estigui adreçada a augmentar les competències, sobretot en matèria de noves tecnologies, al personal administratiu i algunes figures i agents polítics i/o tècnics.</p>
<p>GESTIÓ DE LES SUBVENCIIONS</p>	<p>1.12.- Ordenar, compartir i millorar el control i la gestió de les subvencions que es sol·liciten i es reben des de l'ajuntament tant d'administracions públiques supralocals com d'altres entitats i institucions.</p>
	<p>1.12.1.- Elaborar un protocol que defineixi els passos a seguir a l'hora de tramitar, presentar i justificar les subvencions que es demanen des de les diferents àrees municipals.</p>

LÍNIA ESTRATÈGICA 2: SISTEMA INFORMATIU	
OBJECTIU GENERAL DE LA LÍNIA ESTRATÈGICA 2	Consolidar i millorar el funcionament i la repercussió entre la ciutadania dels canals de comunicació municipals, com a pas previ i fonamental per afavorir la participació ciutadana, així com aprofitar la influència, incidència i potència d'altres mitjans locals o comarcals no municipals.
PLAFONS INFORMATIUS	2.1- Potenciar i ampliar l'abast de plafons informatius distribuïts estratègicament pel poble
	2.1.1.- Definir el nombre de panells informatius necessaris al poble, estudiar la ubicació estratègica dels mateixos i decidir-ne el disseny
	2.1.2.- Actualitzar regularment aquests panells informatius, definir el tipus d'informació que s'hi penja (actualitat), i organitzar el procés de recollida de la mateixa
ALTAVEUS (PATIM, PATAM, PATUM)	2.1.3.- Homogeneïtzar la imatge corporativa de tota la informació que es produeixi des de l'ajuntament
	2.2.- Redefinir i potenciar el sistema d'altaveus
	2.2.1.- Millorar la sonoritat dels mateixos
WEB	2.2.2.- Fer una definició setmanal de les informacions que cal transmetre
	2.2.3.- Assegurar la claredat dels missatges que es vulguin transmetre (tan en el fons, com en la forma).
	2.3.- Consolidar, difondre i millorar el web en tant que eina tecnològica comunicativa i interactiva de futur
WEB	2.3.1.- Renovar el portal web, fer-lo més atractiu, senzill i accessible, i poder disposar d'un gestor de continguts fet a mida
	2.3.2.- Actualitzar diàriament els continguts del web.
	2.3.3.- Fer difusió entre la població de l'existència d'aquests recurs tecnològic

BUTLLETÍ MUNICIPAL	2.4.- Redefinir els objectius i el contingut del butlletí municipal reduint-ne el seu cost, i/o plantejar-se la seva existència
	2.4.1.- Convertir el butlletí municipal en un mitjà de comunicació destinat sobretot a promoure les entitats del municipi.
	2.4.2.- Limitar la distribució en paper d'aquesta publicació distribuint la informació que s'hi publica a la resta de mitjans de comunicació municipals
RÀDIO MUNICIPAL	2.5.- Aprofitar l'existència i el ressò que té aquest mitjà de comunicació entre la població per produir programació local de caràcter propi.
	2.5.1.- Crear i consolidar una borsa de voluntaris de la ràdio amb l'objectiu de tenir un gruix de recursos humans suficients per tal d'elaborar programes de producció pròpia de caràcter informatiu i d'entreteniment.
Mitjans de comunicació DE TITULARITAT NO MUNICIPAL	2.6.- Potenciar i ampliar la difusió de les activitats i esdeveniments del poble mitjançant la utilització de mitjans de comunicació de caràcter supramunicipal.
	2.6.1.- Augmentar els contactes i la base de dades de mitjans nacionals i comarcals
	2.7.- Apostar per a la supervivència del Portaveu
	2.7.1.- Mantenir la publicació del Portaveu. Organitzar un sistema de "corresponsals voluntaris" entre la societat civil organitzada i no organitzada del poble per tal de seguir publicant aquesta revista.
Nous mitjans de comunicació: AGENDA MUNICIPAL	2.8.- Centralitzar i aglutinar l'actualitat de tots els esdeveniments del poble mitjançant una publicació de caràcter periòdic millorada
	2.8.1.- Promoure la creació d'una agenda/full setmanal/quinzenal d'activitats
Nous mitjans de comunicació: NOVES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ	2.9.- Personalitzar la informació adreçada a la ciutadania, segons perfils i/o interessos informatius particulars a través de la implementació de nous mitjans de comunicació locals basats en les NTIC's.
	2.9.1.- Elaborar un llistat de correus electrònics i/o telèfons mòbils dels ciutadans del poble que vulguin donar aquestes dades per rebre informació sobre les activitats que es realitzen al municipi

	2.10.- Crear noves eines de comunicació 2.0 per informar a temps real i interactuar amb la ciutadania d'una manera àgil i ràpida
	2.10.1.- Crear un facebook de l'ajuntament de Sant Hilari i/o de les àrees que es considerin més adients.
	2.10.2.- Crear un twitter propi de l'ajuntament

LÍNIA ESTRATÈGICA 3: RELACIONS CIUTADANIA – AJUNTAMENT	
OBJECTIU GENERAL DE LA LÍNIA ESTRATÈGICA 3	Ampliar i consolidar els òrgans i experiències participatives formals mitjançant l'aplicació de criteris homogenis i professionals que dotin de coherència estratègica i metodològica la política participativa municipal, així com millorar el servei municipal d'atenció al públic.
Espais de relació individuals amb la ciutadania: ATENCIÓ AL PÚBLIC	3.1.- Millorar el sistema telefònic per garantir una bona atenció al públic
	3.1.1.- Caviar els terminals telefònics del personal administratiu ubicat a l'edifici de l'ajuntament
	3.2.- Millorar l'eficàcia i l'eficiència de les tasques de gestió administrativa, burocràtica i d'atenció al públic que es duen a terme des de l'ajuntament.
	3.2.1.- Redefinir i/o clarificar les tasques de les diferents figures administratives que treballen a l'ajuntament per tal que s'adaptin el màxim possible a les capacitats professionals i actituds personals de cada treballador/a.
	3.3.- Adaptar i optimitzar els usos de les dependències municipals
	3.3.1.- Aprofitar la reordenació d'espais i les obres que s'estan realitzant a l'edifici de l'ajuntament per adaptar i millorar les dependències destinades al personal administratiu i d'atenció al públic.
	3.2.3.- Reorganitzar les dependències municipals existents amb criteris d'eficiència energètica i d'optimització de recursos.
	3.4.- Avaluar l'atenció al públic que es dispensa des dels diferents equipaments municipals
	3.4.1.- Disposar qüestionaris de satisfacció als diferents equipaments municipals per avaluar l'atenció ciutadana que es dispensa.

	<p>3.5.- Permetre als ciutadans adreçar-se a les dependències centrals de l'ajuntament en horari de tardes.</p>
	<p>3.5.1.- De forma rotativa, el personal administratiu de l'ajuntament treballa algunes hores concretes de la tarda. Es tracta d'aprofitar aquesta presència per obrir la finestreta i atendre als ciutadans.</p>
<p>Espais de relació individuals amb la ciutadania:</p> <p>WEB</p>	<p>3.6.- Aprofitar, en la mesura del possible, les oportunitats que ens ofereix Internet per aproximar-nos a la ciutadania i oferir-li nous serveis i noves possibilitats de relació amb l'administració.</p>
	<p>3.6.1.- Fer possible la realització de tràmits on-line bàsics</p>
	<p>3.6.2.- Fer una bona promoció d'aquest servei entre la ciutadania per tal de captar el màxim de signatures digitals/electròniques possibles</p>
	<p>3.6.3.- Permetre la interacció ciutadana a través del web, a saber, dissenyar apartats específics de suggeriments, propostes i/o queixes, realització d'enquestes sobre qüestions d'interès social de poble, etc.</p>
	<p>3.7.- Capacitar a la ciutadania (sobretot a gent gran i adults) per tal que puguin fer ús de les noves tecnologies (web fonamentalment)</p>
<p>Espais de relació individuals amb la ciutadania:</p> <p>PROXIMITAT DE CARRER</p>	<p>3.8.- Formalitzar i fer més eficient el procés de resposta a les demandes rebudes a través de la "proximitat de carrer".</p>
	<p>3.8.1.- Canalitzar de forma eficient i ràpida (a través de plantilles específiques) els suggeriments, demandes i propostes que els ciutadans fan als polítics a peu de carrer i assegurar un retorn ràpid de les respostes.</p>
	<p>3.8.2.- Crear un sistema d'incidències per tal de facilitar als ciutadans la comunicació de deficiències relacionades amb els serveis municipals i donar-lo a conèixer.</p>

<p>Espais de relació col·lectius amb la ciutadania:</p> <p>PLENS MUNICIPLALS</p>	<p>3.9.- Potenciar el coneixement i l'assistència de la ciutadania a les sessions dels Plens.</p>
	<p>3.9.1.- Utilitzar el màxim nombre de canals de comunicació disponibles per donar a conèixer a la ciutadania el dia, l'hora i l'ordre del dia dels Plens Municipals amb, com a mínim, una setmana d'antelació (web, ràdio, panells informatius i circulars informatives).</p>
<p>Espais de relació col·lectius amb la ciutadania:</p> <p>AVALUACIÓ DE LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES</p>	<p>3.10.- Avaluar i fer un seguiment i control de qualitat de les activitats, esdeveniments i alguns serveis que l'ajuntament organitza i presta a la població.</p>
	<p>3.10.1.- Aprofitar els esdeveniments esportius, culturals, educatius, festius i socials, així com les activitats i serveis que es presten des dels equipaments de proximitat per copsar l'opinió dels usuaris i participants, a través de qüestionaris de satisfacció, amb la intenció de captar propostes de millora, suggeriments i avaluar-los.</p>
<p>Espais de relació col·lectius amb la ciutadania:</p> <p>ÒRGANS DE PARTICIPACIÓ</p>	<p>3.11.- Garantir una bona gestió dels òrgans de participació que existeixin al municipi</p>
	<p>3.11.1.- Identificar una figura tècnica responsable de fer-se càrrec de del funcionament metodològic de cadascun dels òrgans de participació existents, i assessorar i donar suport als responsables polítics dels mateixos sobre els principals criteris político – metodològics a tenir en compte per al seu bon funcionament.</p>
	<p>3.12Consolidar i millorar el funcionament dels òrgans de participació existents al municipi</p>
	<p>3.12.1.- Replantejar el funcionament, els continguts, les atribucions i la representativitat i nivell de participació del Patronat Municipal d'Esports.</p>
	<p>3.12.2.- Potenciar la Comissió de Festes en tant que òrgan participatiu de referència pel que fa a la presa de decisions en matèria de política festiva.</p>
	<p>3.12.3.- Constituir el Consell Escolar de Centre de l'escola bressol</p>
<p>3.12.4.- Potenciar el Consell Escolar Municipal i la seva representació social en tant que òrgan participatiu central de la política educativa de Sant Hilari.</p>	

	<p>3.12.5.- Implicar a un major nombre d'empresaris per tal que formin part dels espais de participació estructurats pel projecte SICTED.</p>
	<p>3.12.6.- Aprofitar les taules de qualitat per crear un Consell de Promoció Econòmica</p>
	<p>3.12.7.- Aconseguir una major implicació de la gent gran del municipi mitjançant la potenciació de la junta del casal d'avis i la seva dinamització.</p>
	<p>3.12.8.- Crear el Consell Local de Joventut</p>
	<p>3.12.9.- Crear el Consell de Poble. L'objectiu d'aquest òrgan de participació seria identificar els principals problemes del poble segons àmbits temàtics amb l'objectiu de fer propostes concretes de millora.</p>
	<p>3.12.10.- Redefinir i potenciar el funcionament del Patronat de la Ràdio Municipal.</p>
	<p>3.13.- Donar a conèixer l'existència dels òrgans de participació del municipi, així com els seus objectius i atribucions tant a nivell intern com a nivell extern:</p>
	<p>3.13.1.- Elaborar un document clar, breu, senzill i entenedor on quedin identificats i es faci una descripció dels mateixos.</p>
	<p>3.13.2.- Difondre aquest document a nivell intern (polítics, tècnics i regidors) per tal que tothom en tingui coneixement i sàpiga perquè serveixen per tal de poder-los utilitzar.</p>
	<p>3.13.3.- Fer-ne difusió a nivell extern (en forma de guia per exemple) per tal que la gent del poble tingui coneixement de la seva existència, sàpiga com funcionen, els objectius que persegueixen, el poder de decisió o influència que tenen, i pugui participar-hi si ho creu interessant.</p>
<p>Espais de relació col·lectius amb la ciutadania:</p> <p>PROCESSOS DE PARTICIPACIÓ</p>	<p>3.14.- Promoure un augment de la "cultura participativa" (tant de governants com de governats) mitjançant la dinamització estructurada d'experiències participatives de caràcter temporal.</p>
	<p>3.14.1.- Identificar una figura tècnica concreta que s'encarregui de gestionar a nivell metodològic tots els processos que es duiguin a terme des de les diferents àrees.</p>

	<p>3.14.2.- Incrementar el nombre de processos participatius de caràcter temporal que es promouen des de l'ajuntament per tal d'incorporar criteris ciutadans en la definició d'aquelles polítiques públiques que més interès generen per part de la ciutadania (segons l'agenda temàtica identificada durant el procés de diagnosi).</p>
	<p>3.14.3.- Promoure també l'organització de més reunions informatives a nivell de poble</p>

**ANNEX II: EL PLA DIRECTOR DE SANT HILARI SACALM EN
UNA PÀGINA**

Diagnòstic: Planificar la política participativa municipal a partir de la implementació d'accions de millora en l'organització interna, el sistema informatiu, el sistema relacional i les relacions entre l'ajuntament i entitats del poble.

L1: ORGANITZACIÓ INTERNA

Promoure millores en l'organització municipal per a potenciar i millorar els espais de coordinació i relació entre polítics, tècnics i treballadors municipals, promoure la transversalitat i l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de la cosa pública.

1.1.- Assegurar l'existència d'un espai de relacions entre regidors que permeti compartir i estructurar els objectius estratègics de la gestió municipal i treballar transversalment.

1.2.- Assegurar el treball transversal entre les diferents figures tècniques del consistori per evitar solapaments, i proporcionar un espai reflexiu entre aquest personal municipal.

1.3.- Evitar duplicitats en la gestió municipal i crear espais de reflexió político-tècnics

1.4.- Evitar treballar en funció de la casuística a partir de la definició i delimitació de les tasques i responsabilitats de tot el personal municipal.

1.5.- Executar el full de ruta del Pla Estratègic de Participació mitjançant la consolidació de la seva àrea tècnica.

1.6.- Assegurar i consolidar el procés de millora de la política participativa municipal mitjançant un marc normatiu específic

1.7.- Optimitzar i professionalitzar el sistema informàtic de l'ajuntament

1.8.- Millorar els espais i canals de relació de l'equip de govern

1.9.- Millorar i crear nous espais de comunicació entre el personal administratiu i els regidors de govern per millorar l'atenció al públic.

1.9.- Millorar i crear nous canals de comunicació entre el personal administratiu i els regidors de govern per millorar l'atenció al públic.

1.10.- Garantir un nivell òptim d'informació interna a nivell vertical (entre polítics, tècnics i personal administratiu) per millorar l'eficiència de la gestió

1.11.- Millorar les competències en matèria de noves tecnologies dels agents polítics i administratius

1.12.- Millorar el control i la gestió de les subvencions

L2: SISTEMA INFORMATIU

Consolidar i millorar el funcionament i la repercussió entre la ciutadania dels canals de comunicació municipals, com a pas previ i fonamental per afavorir la participació ciutadana, així com aprofitar la influència, incidència i potència d'altres mitjans locals o comarcals no municipals.

2.1.- Potenciar i ampliar l'abast de plafons informatius distribuïts estratègicament pel poble

2.2.- Redefinir i potenciar el sistema d'altaveus

2.3.- Consolidar, difondre i millorar el web en tant que eina tecnològica comunicativa i interactiva de futur

2.4.- Redefinir els objectius i el contingut del butlletí municipal reduint-ne el seu cost, i/o plantejar-se la seva existència

2.5.- Aprofitar l'existència i el ressò que té aquest mitjà de comunicació entre la població per produir programació local de caràcter propi.

2.6.- Potenciar i ampliar la difusió de les activitats i esdeveniments del poble mitjançant la utilització de mitjans de comunicació de caràcter supramunicipal.

2.7.- Apostar per a la supervivència del Portaveu

2.8.- Centralitzar i aglutinar l'actualitat de tots els esdeveniments del poble mitjançant una publicació de caràcter periòdic millorada

2.9.- Personalitzar la informació adreçada a la ciutadania, segons perfils i/o interessos informatius particulars a través de la implementació de nous mitjans de comunicació locals basats en les NTIC's.

2.10.- Crear noves eines de comunicació 2.0 per informar a temps real i interactuar amb la ciutadania d'una manera àgil i ràpida

L3: SISTEMA RELACIONAL

Ampliar i consolidar els òrgans i experiències participatives formals mitjançant l'aplicació de criteris homogenis i professionals que dotin de coherència estratègica i metodològica la política participativa municipal, així com millorar el servei municipal d'atenció al públic.

3.1.- Millorar el sistema telefònic per garantir una bona atenció al públic

3.2.- Millorar l'eficàcia i l'eficiència de les tasques de gestió administrativa, burocràtica i d'atenció al públic que es duen a terme des de l'ajuntament.

3.3.- Adaptar i optimitzar els usos de les dependències municipals

3.4.- Avaluar l'atenció al públic que es dispensa des dels diferents equipaments municipals

3.5.- Permetre als ciutadans adreçar-se a les dependències centrals de l'ajuntament en horari de tardes.

3.6.- Aprofitar les oportunitats que ens ofereix Internet per aproximar-nos a la ciutadania i oferir-li nous serveis i noves possibilitats de relació amb l'administració.

3.7.- Capacitar a la ciutadania (sobretot a gent gran i adults) per tal que puguin fer ús de les noves tecnologies (web fonamentalment)

3.8.- Formalitzar i fer més eficient el procés de resposta a les demandes rebudes a través de la "proximitat de carrer".

3.9.- Potenciar el coneixement i l'assistència de la ciutadania a les sessions dels Plens.

3.10.- Avaluar i fer un seguiment i control de qualitat de les activitats, esdeveniments i alguns serveis que l'ajuntament organitza i presta a la població.

3.11.- Garantir una bona gestió dels òrgans de participació que existeixin al municipi

3.12 Consolidar i millorar el funcionament dels òrgans de participació existents al municipi

3.13.- Donar a conèixer l'existència dels òrgans de participació del municipi.

3.14.- Potenciar els processos de participació.

L4: RELACIONS AJUNTAMENT → ENTITATS

Consolidar l'existència d'un teixit associatiu ric, plural, cohesionat i interrelacionat, millorar les relacions entre l'ajuntament i les entitats, així com entre les pròpies entitats donant eines per afavorir el seu desenvolupament i col·laboració, i augmentar els nivells de corresponsabilitat del teixit associatiu facilitant i promovent la participació de les entitats en els processos de presa de decisió.

4.1.- Disposar d'un registre d'entitats actualitzat de forma permanent i donar-lo a conèixer tant a la ciutadania, com a les pròpies entitats del poble

4.2.- Dinamització, suport i professionalització del teixit associatiu

4.3.- Incrementar els actuals nivells de participació associativa

4.4.- Proporcionar informació a les entitats del municipi sobre línies d'ajut i subvencions a les quals es poden acollir per promoure i realitzar les seves activitats.

4.5.- Definir una política de subvencions transparent, basada en la neutralitat, l'eficàcia i l'eficiència.

4.6.- Buscar altres línies de finançament per tal que les entitats puguin disposar d'un major nombre de recursos econòmics amb l'objectiu de poder organitzar més activitats o esdeveniments més ambiciosos, i/o evitar la seva desaparició.

4.7.- Optimitzar l'ús i els espais dels equipaments socioculturals i infraestructures esportives del poble.

4.8.- Implicar a les entitats en la presa de decisions d'aquelles polítiques que puguin afectar de manera directa o indirecta els seus àmbits d'actuació (polítiques de caràcter cultural i festiu sobretot).