

MOCIÓ DEL GRUP POLÍTIC MUNICIPAL D'ALTERNATIVA D'UNITAT POPULAR CAV-POBLE ACTIU (AUP-CAV-PA) PER MILLORAR L'ATENCIÓ I INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA

En els últims anys la pàgina web de l'Ajuntament (www.rubi.cat) ha millorat substancialment, tot i així, encara es detecten mancances importants (veure **ANNEX 1** de la moció). Destaca sobretot el fet que a l'hora d'utilitzar buscadors (ex: google) per buscar informació de serveis de l'administració local encara apareguin en actiu alguns enllaços que ja no haurien d'estar en funcionament. A més, alguns dels equipaments tenen pàgina web pròpia però costa trobar-la fàcilment per poder obtenir informació de les activitats que s'hi duen a terme o bé saber-ne el funcionament. D'altres equipaments amb una notòria activitat, com La Sala, no tenen un espai propi on informar de les activitats o per comprar entrades via online. També cal destacar que algunes seccions tenen barreja de català i castellà, i que sovint els enllaços trobats a través de buscadors són per defecte els de la versió en castellà, quan la llengua d'ús preferent a l'Ajuntament de Rubí és el català. Finalment, a la secció "Agenda", moltes activitats que tenen lloc a la ciutat, i organitzades per diverses entitats, no són anunciades.

D'altra banda, a la secció "Seu Electrònica" (<https://seu.rubi.cat/>), que en tot cas s'hauria de dir "Atenció a la Ciutadania", actualment la ciutadania pot entregar instàncies a través d'un formulari online (<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/inetReqPublic.aspx?qs=8rH62eAXeBevNziIDe0KCJCHZfll%2fazE4jO7g68lVuxHHbN20HhF779YJmkup%2fE4jUsi1w55xuzNh%2fA%2ffBI0%2fEHR0Ml%2bdAPzQuvSFomiko8%3d>). El problema és que en aquest formulari online no s'hi poden adjuntar fotos o documents que es vulguin acompanyar amb el text. Les categories entre les que pot escollir l'usuari tampoc acaben de ser del tot intuïtives (per exemple: Rubí Via). També en relació a les instàncies presentades, actualment no existeix un protocol clar de resposta. Sovint el ciutadà ha d'esperar més d'un mes per rebre la resposta i aquesta no acaba de ser del tot clara o complerta. És més, segons per quines problemàtiques (problemes de mobilitat o a l'espai urbà i natural) la via instància pot ser lenta, de manera que l'existència d'una aplicació mòbil que faciliti la interacció entre ciutadania i administració podria ser una manera d'actuar amb més rapidesa (i evitar també l'ús d'altres eines digitals que potser no són del tot adients). Finalment, actualment la ciutadania de Rubí no pot tramitar a través de l'Ajuntament, i sense haver-se de desplaçar a Sant Cugat o Barcelona, aquelles qüestions que són competència de la Generalitat.

També és qüestionable l'atenció telefònica quan es truca a l'Ajuntament; sovint no es contesta la trucada des del servei o àrea d'interès, no hi ha possibilitat de deixar missatges o encàrrecs, i la majoria de vegades cal tornar a trucar diverses vegades. A més, no hi ha possibilitat de trucar directament a serveis com Ràdio Rubí. Finalment, s'ha donat el cas que algunes vegades no s'ha sabut donar informació bàsica al ciutadà com l'horari d'obertura de la deixalleria, o la finalització d'obres en equipaments públics.

En quart lloc, s'ha donat el cas que l'Ajuntament ha començat obres o actuacions i que els veïns i veïnes de la zona no havien estat informats degudament. Cal doncs, establir un protocol per assegurar que això no torni a passar.

En cinquè lloc, una de les eines actuals de comunicació de l'Ajuntament és la revista "La Ciutat". Al nostre entendre cal defugir de la percepció que actualment té "La Ciutat" de revista al servei del govern de torn, amb una visió molt parcial de la realitat de la ciutat. Cal convertir "La Ciutat" en el butlletí de la ciutadania, amb informació d'interès

de l'Ajuntament que afecti directament la gent (calendari pagament impostos, bonificacions fiscals, resolucions del plenari, obres, talls de carrers, etc.) i també del teixit socioeconòmic (programa d'activitats, subvencions, activitats formatives, opinions, etc.). Tanmateix, s'ha d'optar per formats de publicació més econòmics i ecològics. Més enllà de l'edició en paper, és també bàsic que "La Ciutat" tingui una edició digital amb continguts més actualitzats que els de la revista, i que es potenciï la seva distribució digital via subscripció prèvia, per exemple utilitzant la secció d'inscripció al butlletí (www.rubi.cat).

Finalment, certs serveis tenen horaris d'atenció al públic només de matí. Per tal de facilitar a les persones que treballen en horari de matí puguin rebre també atenció, caldria establir com a mínim una tarda d'atenció a la ciutadania des dels diversos serveis i/o àrees.

Per tots aquests motius, proposem l'adopció dels següents acords en el Ple de l'Ajuntament de Rubí:

1. Establir un protocol de manteniment de la web municipal i de les diferents webs relacionades amb l'Ajuntament de Rubí. En aquest protocol caldria adjuntar-hi una descripció exhaustiva i detallada dels serveis amb i sense pàgina web per poder avaluar la necessitat de crear més pàgines webs (o eliminar-ne) i per poder assegurar un manteniment adequat de les ja existents. En aquest sentit, caldria solucionar inicialment, com a mínim, i abans del 31 de desembre del 2015, tots els problemes esmentats a l'ANNEX 1. També caldria considerar posar en marxa un servei de venda d'entrades online per certs equipaments (ex: La Sala).
2. A la pàgina principal www.rubi.cat posar un enllaç ben visible al web <http://pressupostos.rubi.cat/>.
3. Establir un protocol per tal que totes les entitats puguin anunciar les seves activitats a l'agenda municipal (web, "La Ciutat", etc), independentment de si l'Ajuntament col·labora o no amb l'activitat. Els continguts de l'agenda digital s'han d'anar omplint des de principis d'any i amb la màxima antelació possible, per tal de facilitar la difusió de les activitats entre la ciutadania i també la coordinació entre entitats i Ajuntament, especialment per evitar la coincidència d'activitats potents en els mateixos dies i horaris. Informar degudament a totes les entitats de les gestions a realitzar per poder anunciar les seves activitats un cop establert el protocol.
4. Canviar el nom de la secció "Seu Electrònica" per "Atenció al Ciutadà".
5. Introduir la possibilitat d'adjuntar fotos i arxius a les instàncies online i establir una categorització més intuïtiva del servei a on ha d'arribar la instància. També cal fer més visible l'opció d'instància online a la pàgina principal del web municipal.
6. Creació d'una aplicació mòbil (app) per facilitar la comunicació entre ciutadania i administració per problemàtiques relacionades amb l'espai públic (abocaments incontrolats, mobilitat, espai urbà, etc), i establiment d'un protocol de resposta en menys de 48 hores.
7. Establir un protocol i mecanismes per tal de reduir el temps de resposta a menys de 20 dies a les instàncies presentades a l'OAC per part de la

ciutadania.

8. Establir un protocol del servei telefònic d'atenció al ciutadà i assegurar les eines necessàries per tal que: 1) es rebin correctament i en el servei indicat totes les trucades, 2) es contestin totes les trucades (ja sigui directament o a través d'un missatge), 3) es doni la informació adequada (ex: horaris dels diferents serveis, etc).
9. Establir un protocol per informar els veïns i veïnes de tota obra o acció que es dugui al barri. Entre d'altres, el protocol inclourà: 1) La col·locació d'una placa o cartell gran en punts estratègics del barri informant del projecte, 2) Deixar una còpia del projecte a l'associació de veïns o bé a un centre de referència del barri.
10. Establir un conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i la Generalitat per tal que l'Ajuntament, a través de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), pugui actuar com a registre únic per a tot tipus de tràmit administratiu de l'àmbit municipal i autonòmic.
11. Revisar que les pàgines del web municipal i relacionats estiguin completament en català a la versió en català i completament en castellà a la versió en castellà. També caldria establir per defecte i en tots els casos la versió en català, tal i com estableix el Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Rubí.
12. Revisar els horaris dels diferents serveis perquè com a mínim un dia a la setmana puguin oferir atenció ciutadana per la tarda, i informar degudament, a través de les diferents eines de comunicació, dels nous horaris.
13. Reformular "La Ciutat" per tal que sigui una eina d'informació real, amb informació d'interès de l'Ajuntament que afecti directament la gent (calendari pagament impostos, bonificacions fiscals, resolucions del plenari, obres, talls de carrers, etc.) i també del teixit socioeconòmic (programa d'activitats, subvencions, activitats formatives, opinions, etc.), evitant repetir informació que ja apareix als mitjans de comunicació de la ciutat. El ple acorda que abans del 15 de febrer del 2016 l'equip de govern presentarà als grups de l'oposició una proposta del nou format de la revista "La Ciutat" en el sentit expressat en aquest punt.
14. Optar per formats de publicació de la revista "La Ciutat" més econòmics i ecològics. Crear també una edició digital amb continguts més actualitzats que els de la revista, i que es potenciï la seva distribució digital via subscripció prèvia.
15. Incrementar la dotació de panells municipals per a la difusió d'activitats d'entitats i de l'Ajuntament, com a canal complementari de la difusió de la informació institucional i ciutadana. Cal col·locar molts més panells dels que ja tenim, i s'ha de controlar que es facin servir com a cartelleres d'informació pública i municipal, i no d'empreses privades.
16. Posar en marxa procediments de comunicació en xarxa (AAVV, entitats, escoles, instituts) per tal de fer arribar informació especialitzada i d'alt interès (ex: bonificacions fiscals).
17. Que els protocols que s'acorden crear en aquesta moció, un cop fets, s'aprovin

en el si del ple municipal, i que aquesta aprovació es faci abans del 30 de setembre del 2016.

18. Dotar els serveis corresponents, si s'escau, d'una partida en els pressupostos del 2016 per poder a dur a terme els acords esmentats.

ANNEX 1. Relació dels enllaços relacionats amb la web o webs de l'administració local de Rubí

Pàgines que funcionen (o que funcionen relativament bé):

- Ajuntament: <http://rubi.cat/>
- Ràdio Rubí: <http://radiatorubi.fm/>
- Open data: <https://opendata.rubi.cat/>
- Web pressupostos: conceptes duplicats a la web de pressupostos (en català i castellà) quan es fa la recerca d'un concepte concret. A més, no es pot veure l'apartat <http://pressupostos.rubi.cat/pagos> per altres anys, només pel 2015. I els excels que es poden obtenir són confusos i poc fàcils de llegir.
- Ocupació: <http://www.rubiocupacio.cat/borsadetreball/>
- Identitat (però que no es promou i no sabem qui la gestiona ja que ha desaparegut aquesta regidoria. Tampoc és fàcil trobar l'enllaç): <http://www.rubiidentitat.cat>

Pàgines que ja no haurien d'estar en actiu o enllaços que no funcionen:

- El mapa a la secció Guia és incomplet o no funciona del tot bé: <http://www.rubi.cat/ca/guia/guia>
- Rubidigital: en principi el programa va desaparèixer i per tant el web també hi hauria de fer (<http://www.rubidigital.cat/comissionat/>)
- Antiga web municipal que hauria de desaparèixer: <http://www.formaciorubi.cat/formaciorubi/portada/index.php>
- També hi ha temes que no entenem perquè estan a l'enllaç on estan: http://www.formaciorubi.cat/perfil/rubi/recursos/recursos/districte_06.pdf
- No funcionen quan busques informació. Exemples:
 - <http://www.rubi.cat/ajrubi/apartats/index.php?apartat=3764>
 - http://www.rubi.cat/perfil/rubi/recursos/recursos/reglament_de_participaci_ciutadana_de_rub_.pdf
 - <http://www.rubi.cat/ajrubi/apartats/index.php?apartat=2964>
 - <http://www.rubi.cat/ajrubi/notespremsa/detall.php?apartat=2939¬apremsa=3403>
 - <http://www.rubi.cat/ajrubi/salt/bannerssalt.php?codi=722>
 - <http://www.rubi.cat/ajrubi/apartats/index.php?apartat=136>

Pàgines desactualitzades:

Per exemple, d'entitats, que a més han demanat actualització:

- Maristes bàsquet, futbol sala i handbol no hi són (<http://www.rubi.cat/esports/ca/entitats-esportives>) o bé el correu electrònic de contacte està desactualitzat (<http://www.rubi.cat/ca/guia/guia/esport/instal·lacions-esportives-no-municipals/club-esportiu-maristes-rubi>).

Pàgines en dubte:

- Ateneu: no hauria de penjar del mateix web municipal www.rubi.cat enlloc de rubidigital que ja no existeix? <http://ateneurubi.rubidigital.cat/>

Altres que estan en castellà per defecte (l'enllaç), quan la llengua per defecte a l'Ajuntament és el català. Són coses menors però significatives:

- Exemple: l'enllaç porta "catalogoTramites" <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/list>
- Exemple: l'enllaç porta "políticas" <http://pressupostos.rubi.cat/politicas>
- Exemple l'enllaç porta "invierte-en-rubi/ofrecemos): <http://www.rubiempresa.net/web/guest/invierte-en-rubi/que-ofrecemos>