

3. Reforçament de la qualitat democràtica i foment de valors ciutadans



Reforçament de la qualitat democràtica i foment de valors ciutadans

Reforçamen
qualitat democràtica

"Un bon govern és com una bona digestió. Mentre funciona gairebé no el percebem".

3. Reforçament de la qualitat democràtica i foment de valors ciutadans

La participació ciutadana a Olot

Olot està vivint grans transformacions, en tots els àmbits. La millora de les infraestructures de transport permetran que la ciutat estigui millor comunicada amb Girona, Vic i Figueres. L'arribada de col·lectius d'immigrants suposen un repte important d'integració i convivència. Els símptomes d'esgotament de l'actual model econòmic impliquen la necessitat de buscar alternatives per a mantenir l'estat de benestar dels darrers anys. I a la fugida de gent jove qualificada s'hi afegeixen els elevats percentatges d'envelliment i dependència.

Davant aquests canvis, els ciutadans i les ciutadanes d'Olot han de ser els protagonistes. Perquè les decisions que es prendran en els propers anys conduiran la ciutat cap a una direcció o cap a una altra.

En aquest sentit, cal una aposta decidida per posar en pràctica **la participació ciutadana**. Però ha de ser una aposta política, no virtual com ha estat en els darrers anys a l'Ajuntament. No n'hi ha prou en crear una regidoria de participació ciutadana si després no fem cas del que plantegen o proposen els ciutadans. I d'exemples en tenim molts, com el Pla de Cultura o el Pla Director per a la Societat del Coneixement. Processos de participació que han provocat la desmotivació de molts ciutadans i moltes entitats, que han augmentat el seu descrèdit respecte la classe política local.

Perquè des de l'equip de govern s'ha utilitzat la participació ciutadana per legitimar decisions que ja s'havien pres. Buscaven que les seves posicions, interessos i objectius sortissin enfortits, però sense estar gaire interessats en canviar-los. Per contra, des de CiU entenem que **la participació dels olotins i olotines és una oportunitat per promoure canvis, transformacions dels projectes**; participar per transformar, no només per legitimar. Cal buscar en la participació l'impuls i els recursos necessaris per canviar les coses, per construir nous projectes. Amb un compromís polític per a la participació ciutadana l'Ajuntament aconseguirà donar més i millor informació als ciutadans; aprendre dels olotins i olotines; intercanviar opinions i fer més eficients les decisions; i incloure la ciutadania en les decisions que els afecten. Tot són avantatges.

Però és que a més a més, necessitem l'aportació dels ciutadans com a usuaris dels serveis que ofereix l'Ajuntament. El criteri polític o tècnic ja no és suficient per resoldre la major part de les problemàtiques: **cal escoltar les aportacions dels mateixos usuaris dels serveis municipals**. Cal saber què opinen els pares de les guarderies municipals; i saber què opinen els esportistes de les instal·lacions; i saber què opinen els ciutadans que tramiten amb l'Ajuntament sobre el tracte que reben i com i quan se solucionen les seves demandes. No n'hi ha prou en oferir els serveis. Ara cal oferir-los ajustats a les necessitats de la ciutadania.

Governar, no manar

La ciutat d'Olot té davant seu reptes de massa importància com per pretendre que es poden solucionar individualment. Molts grans projectes necessiten de la col·laboració d'entitats, veïns, empreses o institucions. La resolució dels conflictes requereix molt diàleg i confiança amb els diferents grups de ciutadans. I alguns reptes, com el civisme o l'atenció a la gent gran, no es poden afrontar sense la col·laboració de la ciutadania.

I durant massa temps els ciutadans d'Olot hem tingut la sensació que se'ns deia que s'havia de fer sense poder donar la nostra opinió. S'han imposat moltes decisions, sense escoltar les parts interessades o escoltant-les un cop les decisions ja havien estat preses. L'equip de govern ha mantingut conflictes amb molts col·lectius i entitats que han vist com els seus interessos o propostes eren rebutjades sistemàticament, només perquè no coincidien amb la visió de l'alcalde o d'algun regidor.

Aquesta és una forma vella de fer política. En aquests moments cal governar més que no manar. I això implica **col·laboració entre el sector públic i privat, construir consensos, unir la gent i els actors socials i econòmics al voltant dels projectes.**

I també implica entendre un fet obvi però fonamental: allò que fa apassionants i alhora complexes les relacions entre persones és el fet que cadascun de nosaltres som diferents. I afortunadament podem aprendre molt de les persones que pensen de forma diferent a la nostra. En una societat cada vegada més complexa els líders locals han de **saber escoltar, entendre els interessos legítims dels ciutadans, comprendre posicions contràries.** Unes virtuts molt poc comunes en els darrers anys a l'equip de govern de l'Ajuntament.

El capital social

Olot ha estat sempre una ciutat amb un teixit associatiu i social molt ric. Per sort, la ciutat compta amb entitats de tot tipus: socials, culturals, esportives o de lleure. I des del govern de la ciutat no només cal mantenir aquesta riquesa, sinó que cal esforçar-se per augmentar-la.

En primer lloc perquè per una ciutat **comptar amb entitats i associacions suposa que no tot s'hagi de fer des de l'Ajuntament.** Al contrari. Des de l'Ajuntament s'ha de donar suport a les iniciatives amb recursos econòmics i humans. I arribar allà on el teixit associatiu no arriba.

I en segon lloc, perquè si hi ha una vida associativa potent s'incrementa el **capital social** de la ciutat. I això suposarà que tinguem una societat més cohesionada i cooperativa. Més que mai des dels governs locals cal promoure les relacions i les xarxes socials basades en la cooperació i la confiança.

Un Ajuntament que rendeixi comptes, transparent i orientat al ciutadà

Ens trobem en un moment que els ajuntaments han de saber superar el seu rol històric de "control" (el govern que fa complir la llei i que es paguin els impostos), i també el seu més recent rol "d'administració de recursos" (vehicular els impostos per garantir uns serveis als ciutadans). Ara, cal un Ajuntament que **faciliti** les condicions que facin que la comunitat de persones i empreses funcioni, i funcioni excel·lentment.

El valor més important d'un Ajuntament ha de ser la voluntat de servei a la comunitat. I d'aquest valor corporatiu n'han de participar tots els membres de l'Ajuntament, des dels regidors fins al darrer dels treballadors. I tota l'organització ha d'estar pensada per donar compliment a aquest objectiu. Mai com ara **l'Ajuntament ha de ser un govern adaptatiu**, és a dir, que respongui amb rapidesa als canvis del seu entorn. No és acceptable que determinats serveis de l'Ajuntament es donin de la mateixa manera ara que fa 10 o 15 anys i iguals per a tothom. Perquè les necessitats i les inquietuds de la ciutadania han canviat en aquest temps. Els serveis han d'estar adaptats a les necessitats de cada persona i d'acord als seus perfils individuals. Es tracta de resoldre aquesta qüestió en el disseny dels serveis i no en la prestació.

Tots estarem d'acord que cal atendre les demandes dels ciutadans amb la màxima rapidesa. Però caldria també **identificar amb rigor les demandes dels ciutadans**, amb les mesures de consulta adients i eliminar aquells serveis que s'estan prestant per tradició i costum. Cal, doncs, anar fent una revisió constant de l'activitat municipal i contrastar-la amb una realitat en permanent evolució.

Cal començar a introduir **la rendició de comptes a l'activitat de l'Ajuntament**. És a dir, l'alcalde i els regidors han de rendir comptes de com han desenvolupat els serveis als ciutadans, en funció de les expectatives creades. Si les actuacions que han portat a terme han estat útils o no als olotins i olotines. Per a aconseguir-ho cal introduir instruments de gestió i avaluació a l'administració municipal.

Un altre valor polític que ha de prendre significació als governs municipals és la **transparència en la gestió**. Una transparència que ha de permetre l'accessibilitat a la informació per parts dels ciutadans, la credibilitat del procés i de la informació i la facilitat per donar opinió. Massa vegades en els darrers anys els grups polítics de l'Ajuntament d'Olot, associacions de veïns o entitats de la ciutat s'han assabentat de la realització de projectes un cop presa la decisió per part de l'equip de govern.

El ciutadà ha de ser el centre dels governs locals. I això suposa canviar l'organització tradicional de l'Ajuntament i tenir molt clar que les parts més importants són les que interaccionen directament amb els usuaris. Cal reinventar l'administració local, i amb l'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació, els serveis poden superar el temps (servei 24 hores) i superar la distància (des de casa o des d'on siguis).

Els ciutadans han de poder fer tràmits sense haver de desplaçar-se a l'Ajuntament. Els ciutadans no volen que se'ls demani dades que ja tenen a l'Ajuntament o altres administracions. A més a més, demanen una atenció i informació personalitzades. I que els tràmits siguin senzills i es resolguin ràpidament. Per aquesta raó, cal apostar clarament per **l'administració electrònica**, que ens ajudarà a ser més eficients i més eficaços.

Foment dels valors de responsabilitat, solidaritat i ciutadania

La crisi de valors de responsabilitat i ciutadania és una de les característiques de la societat actual. I és responsabilitat de tothom difondre de nou aquests valors entre la població. També és responsabilitat de l'Ajuntament. No podem deixar que només la família i l'escola siguin els espais de l'educació en valors.

En primer lloc, cal fomentar **la responsabilitat**. Necessitem una societat en la qual la gent se senti personalment responsable i compromesa, i que ho faci tant en el terreny personal com també en allò que es consideri del conjunt de la societat –el que en diem el bé comú–, o bé que se senti responsable del futur.

Igualment, des de l'Ajuntament hem de treballar perquè els olotins i les olotines siguin cada dia més **solidaris**, entre si. Cada vegada és més complicat disposar de temps lliure per aquestes activitats, però hem de facilitar les coses als ciutadans que hi vulguin dedicar temps. En aquest àmbit, el paper actual de les entitats i associacions és primordial i des dels governs locals hem de donar-hi suport amb recursos econòmics i, si cal, humans.

I en tercer lloc, més que mai cal actuar per fomentar els valors de **ciutadania**. Perquè són moltes les amenaces que poden trencar els espais de convivència i cohesió social que tenim actualment. Des de l'Ajuntament hem de potenciar polítiques que ajudin als **ciutadans a ser** (auto ètica), fomentant el pensament autònom i crític; **a conviure** (alter ètica), promovent la capacitat d'experimentar en un mateix els sentiments dels altres; **a participar** (socio ètica), intentant que els ciutadans siguin actius; i **a habitar el món** (eco ètica), implantant la responsabilitat pel present i el futur de les persones i del territori.

CiU creu que és també responsabilitat de l'Ajuntament d'Olot reforçar la qualitat democràtica i difondre els valors ciutadans. I amb aquest objectiu desenvoluparem polítiques concretes en l'àmbit de la participació ciutadana, de la col·laboració amb el teixit social, econòmic i cultural de la ciutat, i de la prestació de serveis públics als olotins i olotines.

3.1. Participació



Olot en imatges

El Consell municipal de Cooperació i Solidaritat ha de potenciar la participació d'associacions i entitats de la ciutat.



Objectiu 3.1. Des de CiU entenem que la participació ciutadana és un dret dels olotins i olotines. I que a més és una oportunitat per a millorar el disseny i la implantació de les polítiques públiques. Per tant, apostarem clarament per la participació de la ciutadania en totes les decisions que es prenguin des de l'Ajuntament. I prendrem com a pròpies les decisions que es prenguin en els processos de participació. No utilitzarem aquests espais de participació per a legitimar decisions de l'equip de govern ni per a ratificar decisions ja preses en anterioritat.

Accions

3.1.1. Establirem formalment com a **dret dels ciutadans d'Olot a la participació política**, deliberativa i amb diversitats de procediments i d'actors.

3.1.2. Potenciarem la **regidoria de Participació ciutadana** perquè pugui desenvolupar polítiques

transversals. La regidoria no ha de ser, com és actualment, un espai només de relació amb les entitats i els barris, sinó que ha de promoure la participació dels ciutadans en les decisions municipals, facilitant la informació, potenciant la deliberació i valorant les propostes que es puguin fer.

3.1.3. Facilitarem els processos de participació ciutadana a través d'Internet, donant màxima difusió dels projectes i permetent que tothom pugui dir-hi la seva. En aquest sentit, l'Ajuntament d'Olot s'adherirà al projecte **Consensus, ciutadans en xarxa**, que en aquests moments utilitzen ja més de 60 ajuntaments catalans.

3.1.4. Facilitarem a tots els ciutadans **l'accés al funcionament de l'Ajuntament**, a les dades del pressupost, a les competències municipals, als projectes en curs, als telèfons i adreces postals de les associacions de veïns, partits polítics, ONG,... i a l'organigrama polític i administratiu de l'Ajuntament. D'aquesta manera promourem que els olotins i olotines tinguin tota la informació necessària per opinar i presentar propostes o queixes.

3.1.5. Impulsarem la creació de **comissions d'usuaris dels serveis municipals**, perquè ens proposin canvis i millores a realitzar en la prestació i la qualitat dels serveis municipals.

3.1.6. Seguint les recomanacions del Consell d'Europa potenciarem especialment la **participació en els temes d'interès públic de col·lectius en situació de risc**, com la gent gran, els joves o les dones.

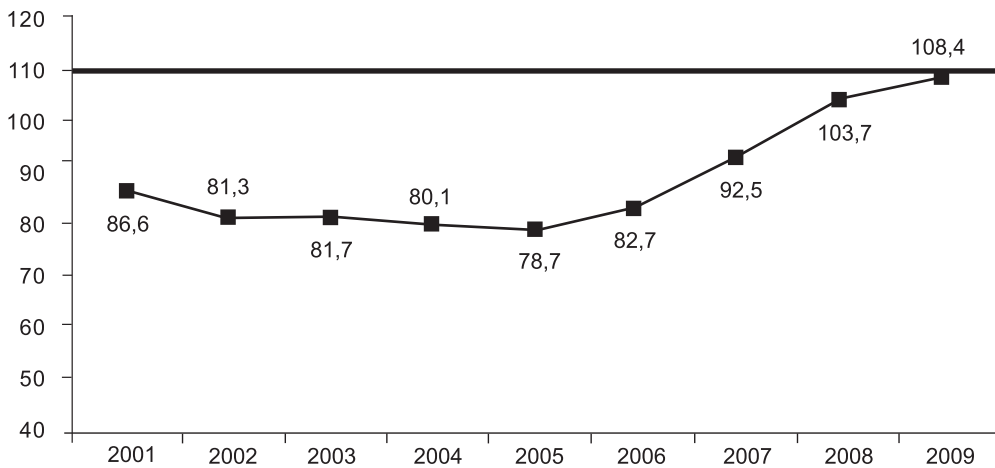
3.1.7. Establirem un nou servei municipal a Internet perquè els ciutadans i les ciutadanes puguin enviar **cartes a l'Alcalde i a tots els regidors i regidores** proposant temes o demanant explicacions de forma completament transparent. És a dir, que les aportacions de la ciutadania i la resposta dels regidors siguin visibles per tothom.

3.2. Qualitat democràtica



Olot en xifres

L'equip de govern del PSC endeuta l'Ajuntament amb projectes futurs que no han estat consensuats amb cap altra formació política. En aquesta gràfica es pot observar el nivell d'endeutament de l'Ajuntament, que l'any 2009 fregarà el 110% dels recursos ordinaris del pressupost consolidat, el límit permès per la llei.



Font: Ajuntament d'Olot. 2006.



Objectiu 3.2. En els darrers anys molts olotins i olotines han viscut actituds d'intransigència i autoritarisme per part de l'Ajuntament socialista. Des de CiU volem trencar aquesta relació de desconfiança que s'ha produït entre una part de la ciutadania i l'Ajuntament. No entenem cap altra forma de fer política si no és amb la col·laboració entre el sector públic i privat, construint consensos, unint la gent i els actors socials i econòmics al voltant dels projectes de ciutat.

Accions

3.2.1. Tindrem com a eix transversal i prioritari d'actuació **el respecte i reconeixement de totes les iniciatives socials, culturals i econòmiques** que es desenvolupin o es vulguin desenvolupar a la ciutat per part de les entitats o associacions.

3.2.2. Treballarem per projectar entre els ciutadans una imatge de **l'Ajuntament com a agent col·laborador**, i no només com a regulador i administrador de taxes i impostos.

3.2.3. Reconixerem **el paper col·laborador dels ciutadans i ciutadanes** en el manteniment de l'espai públic i en les actituds cíviques.

3.3. Teixit associatiu



Olot en imatges

El Centre Catòlic i l'Orfeó Popular Olotí d'Olot podrien convertir-se en els Hotels d'entitats d'Olot.



Objectiu 3.3. Les entitats i associacions de la ciutat són un dels grans actius d'Olot. Cal ajudar-les i potenciar-les al màxim, perquè substitueixen o complementen en molts casos les activitats del mateix ajuntament.

Accions

3.3.1. Augmentarem el suport econòmic a les entitats, reconeixent d'aquesta manera la seva aportació a la ciutat.

3.3.2. Cobrirem la Plaça de Braus de la ciutat, amb l'objectiu de disposar d'un espai amb capacitat suficient cobert. Posarem aquest equipament a disposició de totes les entitats i associacions d'Olot perquè hi puguin organitzar activitats.

3.3.3. Impulsarem, juntament amb les entitats que ho desitgin, **plans de màrqueting i comunicació** per a enfortir les associacions i perquè puguin comptar amb més socis i/o recursos.

3.3.4. Adequarem com a **hotels d'entitats** el Centre Catòlic Olot i l'Orfeó Popular Olotí (veure apartat 4.3. Cultura i món associatiu).

3.3.5. Crearem un **servei de suport a les entitats** de la ciutat, per a tasques feixugues i tècniques com la presentació de subvencions o altres de tipus de gestions administratives.

3.3.6. Potenciarem el paper de les **entitats veïnals** com a interlocutors directes amb l'Ajuntament davant qualsevol actuació i/projecte que es plantegi.

3.3.7. Donarem suport amb recursos econòmics i humans a totes les **festes de barris**, com a activitats de lleure vertebradores de les diferents zones de la ciutat i de cohesió social.

3.3.8. Ajudarem especialment a les **entitats d'educació en el lleure** per a infants i adolescents, com a reconeixement especial a la seva contribució al foment de valors educatius entre la població més jove.

3.4. Una nova administració municipal



Olot en xifres

Olot no disposa encara d'una Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC). En els darrers anys moltes ciutats han creat oficines que permeten als ciutadans tramitar matí i tarda amb l'Ajuntament.

Ajuntament	Té OAC?	Des de quin any?
Girona	Si	1996
Olot	No	?
Blanes	Si	1996
Figueres	Si	2005
Lloret de Mar	Si	2004
Sant Joan Despí	Si	1999
Vilafranca del Penedès	Si	2003
Tortosa	Si	2000
El Vendrell	Si	1999
Vic	No	?
Igualada	Si	1995



Objectiu 3.4. Des de CiU ens comprometem a reinventar l'Ajuntament de la ciutat; és a dir, a adaptar-lo a les necessitats actuals dels olotins i olotines. Treballarem perquè l'Ajuntament sigui una administració moderna, que ofereixi els serveis amb eficiència i eficàcia, i s'orienti el ciutadà. Cada any establirem sistemes de rendició de comptes, explicant què es fa des de l'Ajuntament i comparant-t'ho amb els nostres compromisos.



Accions

3.4.1. L'administració digital serà l'element transformador de l'Ajuntament. Introduïrem les

tecnologies de la informació i la comunicació per a millorar la prestació de serveis al ciutadà. Aprovarem en aquest mandat l'**ordenança electrònica municipal**, que regularà les relacions (drets i deures) de la ciutadania amb l'administració en el marc de l'administració electrònica.

3.4.2. Durant el primer any de mandat obrirem una **Oficina d'Atenció al Ciutadà**, que permeti als olotins i olotines tramitar totes les gestions amb qualsevol dels organismes de l'Ajuntament. Aquesta oficina estarà oberta matí i tarda, per adaptar-se als horaris de la ciutadania.

3.4.3. Impulsarem la creació d'una web municipal que permeti als olotins i olotines realitzar **tràmits des de casa i de forma completa**. També inclourà tota la informació sobre els diferents serveis municipals.

3.4.4. En aquest mandat crearem **la carpeta ciutadana**, un espai personal per a cada ciutadà, accessible des de la web, i des d'on cada olotí i olotina podrà trobar de forma fàcil i accessible tots els seus assumptes relacionats amb l'Ajuntament. Un servei semblant al que han implantat les entitats financeres i que molts ajuntaments ja han començat a utilitzar.

3.4.5. Ens comprometem a **repensar els processos administratius** de l'Ajuntament, amb l'objectiu de simplificar-los. No demanarem al ciutadà dades que ja tingui l'Ajuntament o que tingui una altra administració. I resoldrem els tràmits ràpidament.

3.4.6. Treballarem conjuntament amb altres administracions públiques per **compartir dades i informació**, i d'aquesta manera evitar viatges inútils dels ciutadans de porta a porta.

3.4.7. Establirem **indicadors per a la mesura de qualitat** en la prestació de serveis al ciutadà. Voldrem saber si els serveis que dona l'Ajuntament satisfan les necessitats dels usuaris. Només així podrem millorar-los. Establirem els **resultats** que volem aconseguir; una **estratègia** per a aconseguir-ho; **implantarem** aquesta estratègia; **avaluarem** l'eficàcia aconseguida; i finalment **revisarem** el que no hagi anat bé per a millorar-ho.

3.4.8. Plantejarem als treballadors municipals la realització cada any d'un **Programa integral de formació**, que ens permeti conèixer les possibilitats transformades de les eines digitals per poder innovar processos i millorar els serveis als ciutadans.

3.4.9. Cada any **rendirem comptes de les actuacions** de totes les àrees de l'Ajuntament davant les entitats, associacions i la ciutadania en general. Els olotins i olotines sabran de forma clara en què i com es gasta el pressupost l'Ajuntament.

3.4.10. **Recollirem les queixes i reclamacions dels ciutadans com a base d'un departament d'innovació**, que ens ajudi a millorar i perfeccionar els serveis municipals. Les queixes dels ciutadans han de ser una oportunitat per fer millor les coses i no un problema polític.

3.4.11. **Utilitzarem la tecnologia mòbil** per donar informació als ciutadans que ho desitgin, sobre els serveis de l'Ajuntament o els actes que se celebrin a la ciutat.

3.4.12. Impulsarem la introducció, en aquells espais de l'Ajuntament que sigui possible, del **programari lliure**. Col·laborarem amb d'altres ajuntaments per a la compartició de recursos i de coneixement.

3.5. Foment de valors



Olot en imatges

Olot ha de promoure entre els ciutadans actituds de respecte al patrimoni públic.



Objectiu 3.5. L'Ajuntament ha de ser responsable en la difusió de valors de responsabilitat, de solidaritat i ciutadania. Més que mai cal treballar per difondre aquests valors i des de CiU volem que la ciutat d'Olot sigui un espai modèlic en aquest sentit.

Accions

3.5.1. Crearem, juntament amb el sector educatiu, social, empresarial i ciutadà, **una Carta de valors a la ciutat d'Olot**, que ens doni una pauta per a realitzar activitats de difusió i promoció d'aquests valors.

3.5.2. Per contra, serem **inflexibles amb els comportaments incívics**, especialment contra mobiliari urbà o espais de la ciutat.

3.5.3. Crearem un **servei d'assessorament i formació per a pares i mares amb fills adolescents**, dins l'Oficina de Suport a les famílies, perquè tinguin una ajuda gratuïta que els doni orientacions i informació.

3.5.4. Treballarem juntament amb el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i les entitats ecologistes de la ciutat per a promoure els **valors de respecte a la natura i de sostenibilitat ambiental**, sobretot entre les generacions més joves.

3.5.5. Potenciarem el **Consell de Cooperació d'Olot** i l'aproparem a les entitats, als centres educatius i als espais amb gent gran.

3.5.6. Impulsarem **campanyes solidàries** per a països amb vies de desenvolupament. També destinarem un percentatge del pressupost per finançar projectes solidaris d'ONG's que treballin a la ciutat i arreu de Catalunya.