

# Ajuntament de Castellar del Vallès

## Actualitat

### **La jornada tècnica de Pluràlia aborda les noves formes de relació entre l'administració i la ciutadania**

Divendres 27 d'abril de 2007

La jornada tècnica de Pluràlia, que s'ha celebrat al llarg d'aquest matí a l'Ateneu, ha servit per posar damunt la taula les noves formes de relació amb la ciutadania a través de les noves tecnologies en el sentit de dotar de més eficiència i agilitat tots els tràmits que es realitzen amb l'administració. L'alcaldeessa de Castellar del Vallès, Montse Gatell, va explicar que el municipi **"està fent un esforç per adaptar-se a la realitat canviant"**. Gatell ha recordat que l'economia de Castellar depenia en gran mesura de la fàbrica tèxtil Tolrà que va tancar les seves portes el 1995. Des d'aleshores, el municipi **"ha canviat la seva forma d'abastar-se, bàsicament de la petita i mitjana empresa"** i està patint una pressió demogràfica important. Això, segons Gatell, ha generat **"noves necessitats també pel que fa a l'atenció ciutadana, per a la gent que ha vingut a viure a Castellar que requereix els serveis de les ciutats grans"**. Tot això ha provocat que l'Ajuntament s'hagi fixat com a objectiu l'atenció ciutadana, **"reorganitzant la mateixa estructura de l'organització"**. La directora general d'Atenció Ciutadana de la Generalitat de Catalunya, Marta Contente, ha pronunciat la conferència inaugural de la jornada. Contente ha començat la seva conferència plantejant-se el dilema de **"fins a quin punt són capaces les administracions d'adaptar-se a les necessitats de la gent"** en un món tan canviant com és de les noves tecnologies. Contente ha afegit que un dels reptes és **"com aconseguir que els treballadors públics s'interessin per aquests canvis"**. La solució passa pel lideratge i per **"generar confiança i un esperit de cultura corporativa entre els treballadors"**. Contente és partidària de la simplificació a l'hora de tenir presència a Internet. **"Tenir una única direcció a Internet és fonamental ja que és més eficient perquè sumes esforços"**. Contente ha finalitzat la seva intervenció explicant alguns dels projectes pilots que està portant a terme la Generalitat com el projecte T-Govern (informació de la Generalitat per TDT), Canal Salut (demanar hora al metge a través del decodificador), Gencat Trànsit (informació del trànsit via mòbil) i el projecte del nou web Gencat 2.0. **Experiències a Castellar, Terrassa i Esplugues** La cap del Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) de l'Ajuntament de Castellar, Ester Planas, ha encetat el torn de les ponències que ha definit el servei com **"una peça bàsica per poder comptar amb una organització orientada a la ciutadania"**. Planas ha començat a explicar la reforma que s'ha fet al SAC des del 2003, amb la incorporació dels 14 tràmits on line del mòdul de tramitació E-TRAM, la creació de la Unitat de gestió de queixes, consultes i suggeriments, el pla de millora del servei i la implantació dels primers indicadors del servei. Planas ha indicat que la reforma del SAC ha anat acompanyada d'un seguit de millores en les tecnologies d'informació i comunicació com la redacció del Pla Director Tecnològic i de Millora del SAC i el Pla Director per a la Societat del Coneixement, la centralita digital i les connexions amb fibra òptica o WIMAX amb diferents departaments. Entre els diferents projectes que es portaran a terme hi ha la millora dels fluxos d'informació i comunicació interna i poder resoldre la majoria de tràmits per telèfon. A nivell

telemàtic, es vol introduir nous tràmits on line com la integració d'una passarel·la de pagaments on line, l'extensió del certificat digital amb la imminent posda en marxa del clauer IdCat i un nou web municipal més accessible. A la jornada també s'ha pogut veure l'experiència de Terrassa amb la utilització d'eines amb intel·ligència artificial en el serveis d'atenció ciutadans o el cas d'Esplugues de Llobregat amb les cartes de serveis. Després de l'explicació de les tres experiències, s'ha celebrat una taula rodona amb els tres ponents.

- [Avis legal](#)
- [Sobre el web](#)
- [Accessibilitat](#)
- [Mapa web](#)

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |  
Tel. 93 714 40 40