

# L'Olot dels tres mil detalls

El programa d'atenció dels avisos dels ciutadans, La Ciutat dels Detalls, rep tres milers de peticions i la resolució és de més del vuitanta per cent  
Aquest any, l'Ajuntament ja hi ha destinat més de 90.000 euros



L'alcalde, Josep Maria Corominas, premiant a la veïna que va fer l'avisament d'un banc d'una mil, mentre atenien la seva petició. Foto: J.C.

La Ciutat dels Detalls és un dels programes estrella de l'equip de govern d'Olot, de CiU i Rcat. És el nom donat a l'estímul perquè els ciutadans comuniquin a l'Ajuntament les coses de l'espai públic que cal arreglar i a l'operatiu que es posa en marxa per resoldre-les. Ara s'ha arribat als 3.000 detalls, és a dir, al mateix nombre d'avisos de part de la ciutadania. La valoració que se'n fa és molt positiva, sobretot atès el fet que l'índex de resolució és molt elevat (més del 80 per cent) i que el temps de resposta és relativament curt en la majoria dels casos. Tot plegat fa referència a canviar bombetes, tapar forats a les voreres i, per posar només un altre exemple,

repintar un banc d'un parc públic.

Més enllà d'aquestes xifres –que poden ser valorades en positiu o relativitzades–, però, l'èxit del programa La Ciutat dels Detalls cal buscar-lo en uns altres dos sentits. El primer i principal és la implicació que hi ha per part dels ciutadans. A banda dels avisos que arriben de persones a títol individual, hi ha col·lectius que s'hi han involucrat a fons. Destaca el dels jubilats, fins al punt que hi ha un grup de gent gran que han agafat el rol de vigilants de l'estat de conservació de l'espai públic i que de forma totalment altruista i no organitzada es dediquen a passejar per la ciutat, a anar apuntant tot el que els sembla desendregat i a comunicar-ho als responsables de La Ciutat dels Detalls. També s'hi han implicat diversos presidents de comunitats de veïns i empreses que en gestionen; en aquest cas, fan de canalitzadors dels suggeriments que els fan arribar els ciutadans. Finalment, hi ha compromesos de forma més organitzada els responsables de les associacions de veïns que tenen via directa amb el regidor de barri que els pertoca. Això no obstant, bona part de les peticions es canalitzen per La Ciutat dels Detalls.

El segon aspecte rellevant d'aquest programa és el paper que té en la implantació de l'oficina virtual d'atenció al ciutadà, és a dir, la comunicació telemàtica entre els administrats i l'administració. Quan es va implantar el programa, els ciutadans es comunicaven amb l'Ajuntament bàsicament a través d'una trucada telefònica o bé presencialment a l'oficina d'atenció al ciutadà de Can Joanetes. El dilluns és el dia del mercat setmanal i era el dia en què es rebien més avisos presencials, majoritàriament de gent gran. Des del primer trimestre del 2012, la tendència és la comunicació a través de l'aplicació creada expressament al web de l'Ajuntament d'Olot [<http://www.olot.cat>] identificada amb el logotip de La Ciutat dels Detalls.

Detalls en xifres Les estadístiques de la Ciutat dels Detalls són força espectaculars. Des del gener del 2012, l'Ajuntament ha rebut 3.000 avisos i n'ha solucionat més del 80 per cent. Per grups, han estat sobretot per problemes de senyalització viària i a les tapes de les clavegueres, forats al paviment, desperfectes en el mobiliari urbà o d'arbrat i neteja d'embornals. N'hi ha de curiosos, com ara els setze avisos per plagues o els onze per animals morts.

Durant els nou mesos d'aquest any 2012, l'Ajuntament d'Olot ha invertit un total de 90.000 euros en el projecte La

Ciutat dels Detalls. Els recursos provenen de diferents àrees. A tot plegat, cal afegir-hi el cost de les hores que hi han destinat els operaris de la brigada municipal.

Publicat a:

-El Punt Avui. Comarques Gironines 17-09-2012 Pàgina 8

Font del document:

[http://www.elpuntavui.cat/noticia/article/2-societat/5-societat/576219-lolot-dels-tres-mil-detalls.html?piwik\\_campaign=rss&piwik\\_kwd=mecSocietat&utm\\_source=rss&utm\\_medium=mecSocietat&utm\\_campaign=rss](http://www.elpuntavui.cat/noticia/article/2-societat/5-societat/576219-lolot-dels-tres-mil-detalls.html?piwik_campaign=rss&piwik_kwd=mecSocietat&utm_source=rss&utm_medium=mecSocietat&utm_campaign=rss)