



**Grup de Control Social, OAT**

### **Proposta de síntesi per a una pàgina web per a TAIGUA**

La proposta que comencem a perfilar, és la síntesi de varies webs d'operadors públics que ens han semblat, poden ajudar a incorporar els temes d'una proposta per a la web de Taigua, incorporar els conceptes d'informació i transparència, que volem assolir a la nostra empresa pública. La idea aprendre de les més bones, per estar entre les millors.

Algunes webs com la d'[Aigües de Manresa](#) o de la [Comunitat Minera Olesana](#) van formar part en una primera presa de contacte i van ser també considerades, però vam valorar que eren en gran mesura, incorporades a les altres dues que van utilitzar per la comparativa amb TAIGUA.

Dues webs han sigut al final les utilitzades. La primera d'Aigües de Mataró, per la seva concreció en la informació, la transparència i el grau d'accessibilitat per trobar i treballar les dades, així com el seu atractiu i la qualitat en la presentació. La segona Aguas de Cádiz, per la voluntat que és manifesta alhora d'incorporar les veus ciutadanes al servei. Això es reflexa, mitjançant l'obertura de processos participatius en temes transcendentals com l'elaboració del "Plan de gestión de riesgo por sequía", per l'impuls i creació de la "Mesa de garantías por el derecho humano al agua" o el seu procés obert per a la creació d'un Observatorio del agua a la ciutat.

Aquest aprenentatge per a nosaltres amb l'anàlisi i síntesi de continguts, ens ha permet elaborar una sèrie de propostes d'índex que volem, siguin aterrats per TAIGUA a les dades de la ciutat en continguts i formes. L'objectiu, donar adequada resposta i compliment als compromisos que tenim amb la ciutadania de Terrassa. Informació, transparència, control social i participació ciutadana, perquè "ara l'aigua és de totes".

Està estructurat de forma que podeu accedir mitjançant els enllaços, a les webs i pestanyes de referència. Això permet una visió més detallada dels temes i del tipus d'informació que pensem poden incloure.

Amb aquestes dites paraules, vam debatre al GCS la prèvia, i ara a les vostres mans per a les vostres consideracions i aportacions.

Resta dir que l'idea és partir d'aquest esquelet i fer-ho créixer en continguts en un temps establert. També amb un posat engrescador que requerirà del treball de bons dissenyadors.

Proposem una primera mirada crítica per part de l'OAT per a recollir i sintetitzar les vostres aportacions i del vostres grups per a després, i amb una segona mirada fer el mateix amb administració i gestor, així com fer la valoració de la seva possible implementació.

La data límit per a recollir les vostres valoracions i propostes seria la d'un més a comptar des de la recepció d'aquesta. Moltes Gràcies, Grup de Control Social de l'OAT.

Podeu fer arribar les vostres consideracions a l'adreça email: [ogatgcs@gmail.com](mailto:ogatgcs@gmail.com)

## **0.- Pàgina d'inici**

[Taigua](#)   [Aigües de Mataró](#)   [Aguas de Cádiz](#)

### **Contingut de les pàgines d'inici**

#### **Taigua**

Portal de l'usuari, Ajuts Socials, Calendari d'actuacions (encara que la actuació que estigui realitzant-se, aparegui en un racó fix fins que finalitzi), (Tràmits i gestions) (Contacte) (Ajuts Socials), (Avisos) (Tarifes)

Notícies i dins de la mateixa: (Ajuts social, tarifes social, Ofimape, Serveis socials municipals, Cànon de l'aigua, portal usuari?)

#### **Aigües de Mataró**

(Control analític de qualitat de l'aigua. Horari d'atenció al públic, Pagament online, Qualitat innovació i responsabilitat social, Servei)

(Notícies) (Horaris de nadal i telèfon d'avaries) (Bevem aigua de l'aixeta per cuidar el planeta) (Tarifa social) (Qualitat de l'aigua) (Talls d'aigua) (Convocatòries)

#### **Aguas de Cádiz**

(Noticia) (Plan Estratégico) (Plan de sequía) (Portal de Transparencia)

(Portal del usuario) (Calidad del agua) (Perfil del contratante) (Selección de personal)

(Tarifas vigentes) Contacte con nosotros)

### **Proposta de continguts per a la web de TAIGUA**

#### **0.-Pàgina d'inici**

- 1.- la teva empresa pública**      (Menú desplegable)
  - 2.- El teu servei**                      (Menú desplegable)
  - 3.- La informació de l'aigua**      (Menú desplegable)
  - 4.- Compromisos**                      (Menú desplegable)
  - 5.- Transparència**                      (Menú desplegable. aquesta pestanya podria incloure la 8)
  - 6.- Indicadors**                        (Menú desplegable)
  - 7.- Contractació pública**          (Menú desplegable. Pot ser inclòs a la pestanya 5)
  - 8.- Informació per a professionals**      (Menú desplegable)
- 

-Nou pestanyes podem semblar moltes. Sis pestanyes poden carregar menys i ser més atractives. Podríem intentar incloure una d'elles en altre tema "germans i potser millorar la presentació.

-El plantejament de “carta amb enllaços” seria més atractiu si fossin banners que anessin corrent amb la possibilitat d'accés a la informació concreta. A notícies de premsa, activitats socials programades, ... Això d'altra banda ens deixaria espais lliures.

-El menú actual desplegat al final de la pàgina de Taigua es pot valorar. Facilita la recerca directa de temes però es molt poc atractiu i ara amb l'ampliació de temes, podia arribar a tindre un espai molt més considerable. S'haurà de valorar si el nou índex ho permet i de quina manera ho fa.

-Els accessos directes actuals els mantindríem.

-El portal de l'usuari s'ha de definir mes. A primera vista no se sap si és per l'usuari o per l'administrador del web.

-Afegir el telèfon d'averies a primera plana, més visible.

-Enllaços per anar a espais associats o webs d'interès o amigues Ajuntament, OAT, AMAP, ...

-A destacar de la web de la CMO una posició més viva a les xarxes socials. Qüestió aquesta que amb l'aplicació per smartphone que està en curs podria afegir noves oportunitats de comunicació i relacions.

---

Si la pàgina d'inici ens mostra l'edifici per fora, les següents portes ens han de donar pas a les sales i espais. Obrir portes, obrir finestres d'aquesta casa que recordem com hi diu la Itziar González, han de ser obertes per a ser ventilades.

A “La teva empresa pública” pretenem donar a conèixer tot el que te a veure amb els ciments i l'estructura de l'edifici

## **1.- La teva empresa pública**

1a [Benvinguda](#)

1b [Qui som](#) ----- 1b1 [Òrgans](#) ----- 1b2 [Organigrama](#)

1c [On som](#)

1d [Informació i dades](#) 1d1 [societats participades](#) 1d2 [Activitat econòmica](#)

1e [Notícies](#) 1e1 [Actualitat](#) 1e2 [Campanyes](#)

1f [Publicacions i contingut multimèdia](#) 1f1 [Memòries i Pla director](#) 1f2 [Vídeos](#) 1f3 [Entrevistes i Xerrades](#) 1f4 [Podcast](#)

1g [Treballa amb nosaltres](#)

1h [Recursos humans](#) 1h1 [Relació de llocs de treball](#) 1h2 [Convocatòries](#) 1h3 [Enllaç a resultats](#)

---

A través del teu servei, entrem a mantenir una relació oberta entre ciutadania i gestor. A establir un acompanyament personalitzat amb les seves necessitats fins a la seva resolució. I presencial o no, el primer és establir una relació de cordialitat que permet-hi que qualsevol procés obert es tanqui satisfactòriament per a totes les parts actores.

## **2.- El teu servei**

2a [Tràmits i gestions](#) (millorar la presentació de la pàgina)

2b [Tarifes d'abastament](#) (Suprimiria "l'abastament" per completa amb el futur el tema del clavegueram. Redistribuir per blocs els tipus de tarifes mitjançant enllaços (domèstic, industrials, etc. )

2c [Descripció de la factura](#)

2d [Ajut Social](#) 2d1 [Taifa Social](#) 2d2 [Fons Social](#) 2d3 [Tarifa familiar](#) 2d4 [Comptador Solidari o Subministra mínim vital](#)

(Es tractaria de separa les possibilitats d'ajuts per temes, indica els procediments i facilitar la gestió a la pròpia oficina incloent les possibles gestions a nivell generalitat)

2e [Sol·licitud de serveis tècnics](#)

2f [Avisos i incidències](#)

2g [Oficina Virtual](#) 2g1 [Access](#) [altres exemples de gestions possibles](#)

2h [Reglament del servei](#)

2i [Consells d'estalvi](#) i manteniment de la xarxa domestica (Es tractaria d'anar incorporant temes d'interès)

2j [Preguntes Freqüents](#) (S'haurien de triar el que son consells del que som preguntes més tècniques [un exemple](#))

---

---

En la nostra activitat, flueixen totes les dades relatives al servei de l'aigua. Aquestes han d'aparèixer i tenir alhora, una clara voluntat informativa i formativa.

## **3.- La informació de l'aigua** (Analítiques, aqüífers, consums, depuració rendiment xarxes... Allò que té a veure amb el cicle integral de l'element)

3a [Gestión del agua](#) (Descripció dels processos de tractaments)

3b [Xarxa d'abastament](#) (Es tracta d'una descripció de la xarxa i les dades que la conformen)

3c [Xarxa de sanejament](#) (Ídem 3b)

3d [Cicle de l'aigua](#) (Espais educatius)

3e [Cost i consum](#) (Espais educatius)

3f [Evolució i projecció de la demanda](#)

- 3g [Xarxa de reg](#) (Dimensions, estat, propostes)
  - 3h [El cicle de l'aigua](#) (Espais educatius)
  - 3i [Laboratori](#) 3i1 [Contacte](#) 3i2 [Presentació](#) 3i3 [Qualitat](#) 3i4 [Duresa de l'aigua](#)
  - 3j [Innovació i tecnologia](#) 3j1 [Telecomandament](#) 3j2 [Sistema d'informació geogràfica](#) (Posar en coneixement de la ciutadania la tecnologia és una part molt didàctica)
  - 3k [Depuració](#)
  - 3l [Fonts](#) 3l1 [Fonts d'aigua potable](#) 3l2 [Fonts ornamentals](#)
  - 3m [Hidrants](#)
- 

La carta de compromisos, és una auditoria en línia del nostre fer, del nostre compliment amb els acords presos, en cada una de les disciplines de la nostra activitat i en les formes de portar-la a termini. A través d'aquests s'han d'articular també, processos on la intel·ligència col·lectiva pugui afegir valor a la gestió del servei a la gestió de l'aigua com a bé comú.

#### **4 Compromisos**

- 4a [El procés de municipalització](#) 4a1 [Un model a seguir](#) 4.1b [Avantatges](#)
  - 4b [Amb la societat](#) (Explicació dels compromisos amb les famílies, amb el fons social)
  - 4c [Amb el medi ambient](#) (amb enllaços en Política mediambiental, DMA, Requisits ambientals, ISO)
  - 4d [Amb la qualitat i la innovació](#) Amb l'eficiència i l'eficàcia (ISO, [Política integrada de la gestió](#))
  - 4e [Amb la cultura de l'aigua](#) 4e1 [Espai educatiu](#) 4e2 [Amb la universitat](#) 4e3 [Lleis i Normatives](#)
  - 4f [Compromisos Ètics](#) 4f1 [Canal de denúncies](#)
  - 4g [Pla director i Contracte Programa](#) (A incorporar quan els tinguem)
- 

La transparència, és bàsica a qualsevol procés de participació ciutadana. Permet la participació activa i conscient de la ciutadania i per tant aquesta també ha de ser veraç, oberta, i que responguin de la millor manera possible als diferents nivells d'interès ciutadà. Una pestanya imprescindible per a la recuperació de la confiança en el servei públic. La lluita contra l'opacitat en la contractació pública també té el seu espai a la web.

#### **5 Transparència**

- 5a [Organització institucional i estructura administrativa](#)
- 5b [Processos de selecció de personal](#)
- 5c [Gerència - Agenda](#)
- 5d [Gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial](#)
- 5e [Planificació i programació](#)
- 5f [Contractació pública](#) [Enllaç a la Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat](#)  
(faltaria afegir a Taigua el seu històric, Normativa aplicable, principis ètics,)

- 5g [Convenis](#)
  - 5h [Contractes Mina-Agbar](#)
  - 5i [Acords municipals](#)
- 

Indicadors. L'objectiu d'aquesta pestanya es permetre l'auditoria i l'avaluació de progressió del servei en el temps. Permetria una valoració funcional alhora que complexa del servei.

Permetria aflorar els espais més sensibles en la gestió integral de l'aigua pel seu estudi i per a la presa de mesures de correcció i/o millora contínua del servei.

Uns indicadors amb paràmetres d'universalitat del servei d'aigua, que puguin ser extrapolable a d'altres operadors amb la incorporació de singularitats, que permetin una comparació real i justa de valors. La implementació dels indicadors universals facilitaria establir sinergies de cooperació i coproducció entre operadors públics desenvolupant estratègies conjuntes d'actuació.

## **6.- Indicadors**

(Espai reservat a la valoració anual de la resposta TAIGUA als assenyalats pel grup d'indicadors.)

6a [Bloc d'indicadors en elaboració](#)

6b [Enquestes de satisfacció dels usuaris](#)

---

Informació per a professionals. Una pestanya dedicada a donar a conèixer el reglament i normes que marquen les característiques que han de complir les instal·lacions dedicades a satisfer les diferents demandes o tipus de servei.

## **7.- Contractació pública** (podria estar inclòs al 5 Transparència)

(Espai relatiu a les ofertes públiques de treballs subcontractes i dels plecs de condicions i dels resultats d'adjudicacions)

## **8.- Informació per a professionals**

8a [Informació per a professionals](#)